สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ

JOB SATISFACTION OF TRADITIONAL THAI MASSAGE PRACTITIONERS CASE STUDY OF BAANSUAN MASSAGE

T134538

นายนววิช คงไชย

NAWAWIT KONGCHAI

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

เลขหมู่ 2557
เลขทะเบียน 134538
วัน,เดือน,ปี 11 พ.ย. 2557

b. 12656781
i.

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2557

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.

Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

JOB SATISFACTION OF TRADITIONAL THAI MASSAGE PRACTITIONERS CASE STUDY OF BAANSUAN MASSAGE

NAWAWIT KONGCHAI



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT

OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

IN BUSINESS MANAGEMENT

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2014

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

COPYRIGHT 2014

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

This material is reserved for educational use only and not allowed for commercial use.

Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ JOB SATISFACTION OF TRADITIONAL THAI MASSAGE PRACTITIONERS CASE STUDY OF BAANSUAN MASSAGE
ชื่อนักศึกษา	นายนววิช คงไชย
รหัสประจำตัว	55671502
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ	**ลายมือชื่อ**
รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์	
รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์	
รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร์	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 26 มีนาคม 2557 เวลา 14.00-14.30 น.

สถานที่สอบ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ ชั้น 4 ห้อง AMC Training Center

วิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

วันที่ 22 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2557

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, modified and for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ
นักศึกษา	นายนววิช คงไชย
รหัสนักศึกษา	55671502
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2557
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ประกอบการจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจ โดยเฉพาะธุรกิจการให้บริการที่พนักงานมีความสำคัญ อย่างเช่น ธุรกิจนวดแผนไทย จำเป็นต้องมีการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การ และกำหนดแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาพนักงานขององค์การให้เหมาะสม เพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้กับองค์การ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การได้ ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 4 สาขา รวมทั้งสิ้น 112 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไคสแควร์

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่าพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ เป็นผู้หญิงทั้งหมด มีช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีประสบการณ์ในการทำงานนวดแผนไทยมากกว่า 5 ปี มีอายุการทำงานที่ร้านบ้านสวนมาสสาจมากกว่า 5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในร้านบ้านสวนมาสสาจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าความพึงพอใจในด้านการปกครองบังคับบัญชามีระดับมากที่สุด ในเรื่องเจ้านายใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการสั่งงาน ส่วนความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานมีระดับมาก ในเรื่องบรรยากาศภายในร้านทำให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย และระยะเวลาในการทำงานมีความเหมาะสม สำหรับความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีระดับมากที่สุด ในเรื่องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้านายเสมอ ส่วนความพึงพอใจด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงานมีระดับมากที่สุด ในเรื่องได้รับค่าจ้าง/เงินเดือนครบถ้วนและตรงเวลาเสมอ และความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This thesis is for the use of educational purposes only. Commercial use. Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

พึงพอใจด้านนโยบายขององค์การมีระดับมากที่สุด ในเรื่องมีความภาคภูมิใจกับชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของร้าน ส่วนผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า รายได้ต่อเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน อายุมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน ประสบการณ์ทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน สถานภาพสมรสมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนระดับการศึกษาและอายุการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคือ การสร้างความรู้สึกให้พนักงานแต่ละคนรู้สึกว่าได้ทำงานในองค์การที่มีชื่อเสียงหรือมีภาพลักษณ์ที่ดี จะสร้างความภาคภูมิใจแก่ตัวพนักงาน สำหรับการใช้ถ้อยคำหรือคำสั่งต่าง ๆ ระหว่างเจ้านายและพนักงานนั้นควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพ เพื่อไม่ให้พนักงานรู้สึกถึงการแบ่งแยกชนชั้น รวมไปถึงสถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง และทางร้านควรสร้างบรรยากาศภายในองค์การให้มีความสนิทสนมคุ้นเคยกัน เสมือนพนักงานทุก ๆ คนในองค์การเป็นญาติพี่น้องกัน นอกจากนี้ทางร้านควรกำหนดเวลาและข้อกำหนดด้านค่าจ้างต่าง ๆ ให้ชัดเจนและเหมาะสม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content and cite the document when use.

Title	Job Satisfaction of Traditional Thai Massage Practitioners Case Study of Baansuan Massage
Student	Mr Nawawit Kongchai
Student ID.	55671502
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2014
Advisor	Associate Professor Sirijanya Kuawiriyapan
Co - Advisor	Associate Professor Amornsri Tanpipat

ABSTRACT

Satisfaction in work operations by employees is an important factor that entrepreneurs need to study and try to apprehend, especially for service businesses that their employees are very important, such as Thai massage business. They need to have human resource management within organization and formulation of methods to address issues of employees in organization appropriately to keep quality employees that can lead the organization to success. Therefore, this study aimed to study satisfaction in work operations by employees in Thai massage with a case study of 'Baan Suan Massage' with their 4 branches and total 112 employees. The statistics used in data analysis were Percentage, Mean, Standard Deviation and Chi-Square.

The study results of general information indicated that employees in 'Baan Suan Massage' were all females, aged between 36-40 years, single, educational levels lower than Diploma, experienced in Thai massage over 5 years, had worked at 'Baan Suan Massage' over 5 years and had monthly incomes less than or equal to 15,000 baht. The study results of overall satisfaction in working at 'Baan Suan Massage' were in high level. It could be found that the satisfaction in administration was in the highest level due to their employer always used polite words for work assignments. The satisfaction in work conditions was in high level due to the environments within the shop helped the employees to work with their full capacity, feeling safe and work duration was appropriate. The satisfaction in relationship between persons was in the highest level due to they had good relationship with their employer for always. The satisfaction in wages and job stability was in the highest levels due to the employees always received the wages/salaries completely in

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content and cite the document when use.

time. The satisfactions in the organization's policies were in the highest levels due to they were proud in reputation and images of the shop. The analysis results of relations between personal factors and satisfaction in work operations indicated that monthly income affected satisfaction in work operations differently in terms of work conditions, wages and job stability. Ages affected satisfaction in work operations differently in terms of work conditions, wages and job stability. Experiences affected satisfaction in work operations differently in terms of wages and job stability. Marital statuses affected satisfaction work operations differently in terms of personal relationship. Educational levels and ages of work affected satisfaction work operations indifferently.

Suggestions from this study are as follows. Entrepreneurs should create recognition of each employee to feel like they are working in a reputable organization with a good image. This will create pride in employees. For commanding or work assignments between employer and employees should also be polite words to make employees feel classless. Moreover, workplace and equipment must be suitable and sufficient for work operations in each time. There should be intimate atmospheres within organizations like everyone in the organization are relatives. Furthermore, they should set regulations of work duration and wage clearly and reasonable.

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content and cite the document when use.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้จะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงได้ ถ้าขาดความช่วยเหลือและสนับสนุนจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บุคลากรที่ช่วยประสานงาน ผู้ประกอบการร้านบ้านสวนมาสสาจ และพนักงานนวดแผนไทยร้านบ้านสวนมาสสาจ ในโอกาสนี้ผู้ค้นคว้าขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ ผู้ซึ่งคอยให้คำแนะนำ คอยชี้แนะแนวทางเมื่อเกิดปัญหา รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องจนกระทั่งการค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วง รวมไปถึงอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์และรองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร์ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจแก้ไข ตลอดจนปรับปรุงการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ คณาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอนเสมอมา และเจ้าหน้าที่ทุกท่านของวิทยาลัยการบริหารและจัดการ ที่ให้ความช่วยเหลือและช่วยประสานงานด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือในทุก ๆ ขั้นตอนของการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้จนสามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ข้าพเจ้าเชื่อเป็นอย่างยิ่งว่าความรู้ที่ได้จากการทำการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์มากมายต่อทั้งตัวข้าพเจ้า และสังคมต่อไป

นววิช คงไชย

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.

Forbidden to modify the content and cite the document when use.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ I

ABSTRACT III

กิตติกรรมประกาศ V

สารบัญ VI

สารบัญตาราง VIII

สารบัญภาพ IX

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา 2

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 2

1.4 ขอบเขตการศึกษา 3

1.5 นิยามศัพท์ 3

บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 4

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 4

2.2 ทฤษฎีการบริการ 14

2.3 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 16

2.4 วิธีการดำเนินการวิจัย 17

บทที่ 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจนวดแผนไทย 21

3.1 กลยุทธของร้านนวด 21

3.2 วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของธุรกิจนวดแผนไทย 22

3.3 ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจนวดแผนไทยประสบความสำเร็จ 24

3.4 นโยบายรัฐที่มีผลต่อธุรกิจนวดแผนไทย 25

3.5 กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจนวดแผนไทย 27

3.6 องค์ประกอบของมาตรฐานร้านนวดแผนไทย 29

3.7 ข้อมูลร้านบ้านสวนมาสสาจ 33

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.

Forbidden to modify the content and cite the document when use.

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา 40

4.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ 40

4.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย 43

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน 48

บทที่ 5 สรุปและข้อแสนอแนะ 56

5.1 สรุป 56

5.2 ข้อเสนอแนะ 57

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป 58

บรรณานุกรม 59

ภาคผนวก 61

ภาคผนวก แบบสอบถาม 62

ประวัติผู้เขียน 67

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.

Forbidden to modify the content and cite the document when use.

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามอายุ 41

4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามสถานภาพสมรส 41

4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามระดับการศึกษา 42

4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน 42

4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามอายุการทำงาน 43

4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 43

4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานนวดแผนไทย จำแนกตามด้านการปกครองบังคับบัญชา 44

4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานนวดแผนไทย จำแนกตามด้านสภาพการทำงาน 45

4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานนวดแผนไทย จำแนกตามด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 45

4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานนวดแผนไทย จำแนกตามด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน 46

4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานนวดแผนไทย จำแนกตามด้านนโยบายขององค์การ 47

4.12 ภาพรวมของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย ของร้านบ้านสวนมาสสาจ 48

4.13 ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ 51

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.

Forbidden to modify the content and cite the document when use.

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

2.1 ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีของอับราฮัมเอช. มาสโลว์ (Abraham H. Maslow)..... 12

2.2 กรอบแนวความคิดการศึกษา..... 19

3.1 ร้านบ้านสวนมาสสาจ 4 สาขา..... 34

3.2 การนวดแผนไทย..... 34

3.3 การนวดฝ่าเท้า..... 35

3.4 การนวดอโรมาเธอราปี..... 35

3.5 อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวดอโรมาเธอราปี..... 35

3.6 การต้อนรับผู้มาใช้บริการ..... 36

3.7 เครื่องดื่มต้อนรับผู้ใช้บริการ..... 36

3.8 ห้องรับแขก..... 37

3.9 ห้องนวดแผนไทย..... 37

3.10 ห้องนวดฝ่าเท้า..... 37

3.11 ห้องนวดอโรมาเธอราปี..... 38

3.12 ห้องสปา..... 38

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.

Forbidden to modify the content and cite the document when use.

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพสังคมและการทำงานที่มีการแข่งขันสูง รวมถึงการใช้ชีวิตประจำวันที่มีความเร่งรีบ ก่อให้เกิดความเครียด ส่งผลให้มีปัญหาด้านสุขภาพมากขึ้น จากเหตุผลดังกล่าวทำให้พฤติกรรมการดูแลสุขภาพของผู้บริโภคเปลี่ยนไป โดยมีความต้องการผ่อนคลายในรูปแบบต่าง ๆ ส่งผลให้ธุรกิจการให้บริการเพื่อสุขภาพมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการนวดแผนไทยซึ่งเป็นศาสตร์และศิลป์ที่มีชื่อเสียงของไทยมายาวนาน โดยมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมและวิถีชีวิตวัฒนธรรมของคนไทย รวมถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของคนในสมัยโบราณ การนวดแผนไทยไม่ใช่เพื่อรักษาความเจ็บปวดเท่านั้น แต่มีคุณค่าต่อสุขภาพ เป็นกระบวนการดูแลสุขภาพและรักษาโรค โดยอาศัยการสัมผัสอย่างมีศิลปะ มีหลักการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การนวดจะส่งผลโดยตรงต่อร่างกายและจิตใจ

จากการที่ประเทศไทยได้รับการส่งเสริมให้เป็น "Capital Spa of Asia" ด้วยการผลักดันการสร้างมาตรฐานและเอกลักษณ์ของการให้บริการเพื่อสุขภาพ เน้นการทำการตลาดเชิงรุกภายในประเทศ และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการขยายตลาดไปยังต่างประเทศ เพื่อให้ธุรกิจให้บริการเพื่อสุขภาพของไทยสามารถสร้างชื่อเสียงและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และกลายเป็นธุรกิจบริการอีกสาขาหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่เศรษฐกิจของไทย โดยเป็นธุรกิจบริการที่ไทยมีศักยภาพในฐานะเป็นบริการที่สามารถส่งออกได้ทั้งในรูปแบบของการรองรับชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในประเทศไทย รวมถึงการส่งบุคลากรเดินทางไปให้บริการในต่างประเทศ นอกจากนั้นยังเป็นธุรกิจที่สนับสนุนให้เกิดการขยายตัวในสาขาบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ การท่องเที่ยว สินค้าเพื่อสุขภาพ เป็นต้น ส่งผลให้มีเงินตราเข้าประเทศจากธุรกิจในกลุ่มนี้มากขึ้น

เนื่องจากธุรกิจให้บริการนวดเพื่อสุขภาพหรือนวดแผนไทย สามารถดำเนินการได้ตั้งแต่ระดับผู้ประกอบการคนเดียว รับจ้างนวดตามบ้านหรือเปิดบริการนวดในบ้านของตัวเอง หรือเปิดบริการตามแหล่งชุมชน เช่น ตลาด หมู่บ้านขนาดใหญ่ ศูนย์การค้า ห้างสรรพสินค้าใกล้แหล่งท่องเที่ยวไปจนถึงเปิดบริการในสถานที่ค่อนข้างหรูหรา เช่น โรงแรม รีสอร์ท เป็นต้น อย่างไรก็ตาม คุณภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับคุณภาพของพนักงานนวดแผนไทย ซึ่งกำลังมีปัญหาการขาดแคลนพนักงานนวดแผนไทยที่มีคุณภาพ ไม่เพียงพอต่อความต้องการของร้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

นวดแผนไทย ทั้งในประเทศและนอกประเทศ ดังนั้นพนักงานนวดแผนไทยจึงมีโอกาสและมีทางเลือกในการเปลี่ยนสถานที่ทำงานจนกว่าจะมีความพึงพอใจมากที่สุด

การที่ร้านนวดแผนไทยสามารถสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานภายในองค์การ ย่อมมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย ถ้าหากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยอีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์การมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงซึ่งจะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอีกด้วย ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงธรรมชาติของพนักงานนวดแผนไทย เพื่อโน้มน้าวหรือเสริมสร้างให้พนักงานนวดแผนไทยเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สำหรับร้านบ้านสวนมาสสาจ เป็นหนึ่งในผู้ประกอบการของคนไทย เปิดให้บริการนวดเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อความผ่อนคลาย มาเป็นระยะเวลาถึง 8 ปี ปัจจุบันมีทั้งหมด 4 สาขา ได้แก่ สาขานนทบุรี สาขาเจริญนคร สาขารามอินทราและสาขารามคำแหง มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในการให้บริการ มีพนักงานนวดแผนไทยรวม 112 คน

จากความสำคัญดังกล่าวส่งผลให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของพนักงานนวดแผนไทย เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารธุรกิจนวดแผนไทยและสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอในใจการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ

2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This document is provided for educational purposes only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

3. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงองค์การ โดยเสริมสร้างองค์ประกอบของปัจจัยส่วนบุคคล ให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อองค์การและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร คือพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ จำนวน 112 คน โดยทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงานนวดแผนไทย ตามแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์สเบอร์ก โดยทำการศึกษาเฉพาะปัจจัยค้ำจุน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าจ้างและความมั่นคงในงาน และนโยบายขององค์กร

ระยะเวลาของการศึกษาเป็นเวลา 4 เดือน ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2556 ถึงเดือนมีนาคม 2557

1.5 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกจากการประเมินประสบการณ์ในงานของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อตัวแปรต่าง ๆ ไปในทางบวก คือ การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าจ้างและความมั่นคงในงาน และนโยบายขององค์กร

ร้านนวดแผนไทย หมายถึง สถานที่ที่มีการบริการนวดตามหลักวิชาการแพทย์แผนไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทา รักษาอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ทำให้กล้ามเนื้อผ่อนคลาย ด้วยวิธีการตามศาสตร์และศิลปะของการนวดเพื่อสุขภาพ โดยอาจรวมถึงบริการอื่น ๆ เช่น การอบไอน้ำ อบสมุนไพร ขัดผิว เพื่อช่วยให้เกิดความผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ

พนักงานนวดแผนไทย หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการนวดตามหลักวิชาการแพทย์แผนไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทา รักษาอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกายในร้านนวดแผนไทย ในที่นี้คือ พนักงานนวดแผนไทยของร้านบ้านสวนมาสสาจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

บทที่ 2
แนวความคิดและทฤษฎี

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

จากแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความมั่นคงหรือไม่มั่นคงของหน่วยงานนั้น ๆ ได้มีนักวิชาการและนักบริหาร ให้แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานไว้หลากหลาย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าสรุปได้ว่า ความหมายของคำว่า "ความพึงพอใจในการทำงาน" มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเรียบเรียงได้ดังต่อไปนี้

Morse (1955: 27 อ้างถึงใน โสภณ อรุณแสง. 2537: 63) กล่าวว่า ความพึงพอใจในเชิงจิตวิทยา หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ ถ้ามีความเครียดมาก จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกชอบ และความประสงค์ที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การให้มากที่สุด การจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอาจจะเนื่องมาจากองค์ประกอบหลายประการ คือ ลักษณะงานดี จัดบริการดี มีประโยชน์จากการปฏิบัติงาน และมีความมั่นคงในงาน

Applewhite (1965: 6 อ้างถึงใน สร้อยนภา วัฒนากิตติกุล. 2536: 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความสุขสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน ความสุขที่ได้จากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การที่มีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่มีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำงานและหน่วยงาน ซึ่งผู้ร่วมงานได้รับความสมหวังจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในสำนักงาน

ความหมายของ "ความพึงพอใจในการทำงาน" ที่ได้กล่าวมานั้น ถึงแม้จะมีทั้งความหมายที่สอดคล้องกันและต่างกันอยู่บ้าง แต่พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติในที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และองค์ประกอบอื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษา ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคลซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาสถานการณ์แวดล้อมอื่นเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ควรจะได้ติดตามศึกษาอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะในระยะที่มีการเปลี่ยนแปลงหน่วยงาน เช่น เปลี่ยนแปลงนโยบายผู้บริหาร และองค์ประกอบอื่น ๆ เพื่อสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงาน เพื่อจะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เอื้อ หรือสนองความต้องการของบุคลากรได้ตลอดไป เพื่อให้องค์การได้ดำเนินตามเป้าหมายได้อย่างเต็มที่

2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ อันจะส่งผลไปยังหน่วยงานหรือองค์การให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน Lawler and Porter (1967, อ้างถึงใน เสาวรส เกียรตินาถ. 2534: 15) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้ 2 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจในงานดูเหมือนจะเป็นจุดเน้นที่สำคัญสำหรับองค์การ หรือหน่วยงานที่ปรารถนาจะลดการขาดงาน และการเปลี่ยนงานของผู้ปฏิบัติงานลง จากทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจที่เรียกว่า A Path-Goal Theory of Motivation เชื่อว่าคนจะยอมรับการจูงใจให้ทำสิ่งที่รู้สึกว่ามี ความเป็นไปได้สูงจะทำให้การขาดงานและการเปลี่ยนงานลดน้อยลง เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มีความพึงพอใจจะยอมรับการจูงใจให้ทำงาน ซึ่งเป็นงานที่มีความต้องการสำคัญ ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่น่าพอใจ

2. ความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นที่ยอมรับเชื่อถือกันมานานแล้วว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสาเหตุที่ทำให้คนปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามเหตุผลทางทฤษฎีไม่มากนักที่จะสนับสนุนความเชื่อดังกล่าวนี้ Vroom ได้ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจที่เรียกว่า A Path-Goal Theory of Motivation ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งที่ได้รับผลกระทบมาจากจำนวนหรือปริมาณของผลตอบแทนที่คนได้รับจากงาน และระดับของการปฏิบัติงานได้รับผลกระทบมาจากหลักเกณฑ์ของการได้มาซึ่งผลตอบแทน บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานจนถึงระดับที่เห็นว่างานนั้นสามารถตอบสนองสิ่งที่ปรารถนาได้ และบุคคลจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตราบเท่าที่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้นนำไปสู่การบรรลุถึงสิ่งที่ปรารถนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

Newcomer (1955: 44-45 อ้างถึงใน ชูชาติ เป้าเจริญ. 2537: 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น ต้องดูที่ความต้องการเป็นหลักการจูงใจตามวิธีของ Newcomer นั้นเน้นหนักไปในเชิงจิตวิทยา ซึ่งได้เสนอไว้ดังนี้

1. ผู้บริหารต้องทราบและเข้าใจในความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน ให้เกียรติผู้ร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม การตำหนิผู้ใต้บังคับบัญชาควรทำเป็นส่วนตัว พร้อมทั้งหาความช่วยเหลือเพื่อแก้ไขให้ดีขึ้น การมอบหมายงานต้องชัดเจน สนใจในความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้ร่วมงาน และมีเทคนิคในการควบคุมงาน

2. ให้คนงานทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และบทบาทของแผนกว่ามีความสำคัญมากเพียงใดต่อหน่วยงาน เพื่อพนักงานจะได้ทราบถึงโอกาสที่จะได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และโอกาสสำหรับความก้าวหน้าในการทำงาน

3. จัดงานที่ท้าทายหรืองานใหม่ ๆ ให้ทำอยู่เสมอ

4. กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอน และมีระยะเวลานานพอสมควร เพื่อเป็นการลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

อรุณ รักธรรม (2533: 181-182) กล่าวว่า การสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ผู้นำทุกระดับพึงสร้างและปลูกฝังให้มีในหน่วยงานของตน เพราะว่าขวัญและความพึงพอใจในการทำงานเป็นกุญแจหรือหัวใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และความสมัครใจของคนทำงาน นอกจากนี้ได้เสนอวิธีการสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. ต้องสร้างและปลูกฝังให้คนมีความพึงพอใจ มีความรัก และกระตือรือร้นในการทำงาน

2. ชมเชย และยกย่องให้กำลังใจแก่ผู้ที่ได้ทำความดีความชอบ

3. ดูแลเอาใจใส่ และให้ความสนิทสนมแก่องค์การ

4. ให้โอกาสในการสร้างความมั่นคงในชีวิตในการทำงาน

5. สร้างสภาพในการทำงานที่ดีและเหมาะสม

6. ในโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงงาน

7. ให้โอกาส หรือระบบที่เที่ยงธรรมในการร้องทุกข์

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 143) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจ มีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้บรรลุเป้าหมายองค์การ

จากแนวคิดในเรื่องความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย ไม่ว่าองค์การใดหากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยอีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์การมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ย่อยจะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอีกด้วย

2.1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องของความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อองค์การประกอบต่างๆ ที่อยู่ในหน่วยงานนั้น ดังนั้น จึงควรที่จะ ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงานว่ามีอะไรบ้างที่ผู้ปฏิบัติงานชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ เพื่อจะได้ส่งเสริมปรับปรุงสภาพต่าง ๆ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น

Gilmer (1966: 280-283 อ้างถึงใน ศุภฤกษ์ แก้วสิงค์. 2539: 17) ได้แยกองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการคือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อย หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงปลอดภัยในงานที่มีความสำคัญอย่างมาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีอายุมากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) เช่น การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This document is provided for educational purposes only and is not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

3. บริษัทและการดำเนินงาน (Company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่าคนอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าคนงานหญิงและผู้ที่ทำงานในโรงงาน จะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญมากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่ถนัดย่อมจะเกิดความพึงพอใจ

6. การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงาน และลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่าผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย

7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีส่วนช่วยก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานมากน้อยต่างกัน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูง

9. สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ แสง เสียง ห้องน้ำ ห้องอาหาร ห้องสุขา และชั่วโมงการทำงาน มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

10. ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

Harrell (อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535: 145-152) ได้กล่าวถึงในองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ และองค์ประกอบเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เชาว์ปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลบ้านกับที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ และโครงสร้างของงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This document is provided for educational purposes only and may not be used for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2526: 552-553) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น คือ

1. ค่าจ้างแรงงาน คนงานจะพอใจในการปฏิบัติงานต่อเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควร คุ้มค่ากับความเหนื่อยและความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง

2. ลักษณะงานที่ทำบางคนเห็นว่าลักษณะงานที่ทำมีความสำคัญกว่าเงินเพราะงานบางอย่างสกปรก ใช้แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงานไม่น่าอภิรมย์ แต่มีความพึงพอใจในงานแม้รายได้น้อยก็ตาม

3. เพื่อนร่วมงาน ถ้าคนเรามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกใจแล้ว แม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้างหรือสภาพการทำงาน เป็นต้น แต่ยังมีความพึงพอใจในงาน เพราะมีเพื่อนที่ดีทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น

4. หัวหน้างาน ฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างมีอิทธิพลต่อคนงานไม่น้อย เพราะผู้มีอำนาจเป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการมีความยุติธรรมและเป็นกันเองแล้ว คนงานจะสบายใจ

5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนเราตั้งใจที่ทำเพื่อที่จะสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอจะถือเป็นที่พึ่งได้ แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวแล้วคนงานย่อมจะไม่สบายใจ

6. โอกาสที่จะก้าวหน้าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสำหรับคนหนุ่มสาว หรือคนฉลาดที่มีการศึกษาดี ถ้าหากรู้ว่าไม่มีโอกาสก้าวหน้าในงานแล้ว ย่อมมีความไม่พอใจปฏิบัติงานนี้ได้

7. ประชาธิปไตยในงาน คนงานย่อยไม่ชอบการกดขี่บังคับ ถ้าเป็นไปได้ชอบให้มีการปรึกษาหารือด้วยซ้ำ เพราะทำให้รู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงาน

8. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสงไฟ ความร้อน ความเย็น เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจในการปฏิบัติงานได้เหมือนกัน

9. ความมีระเบียบ หมายถึง องค์การที่มีระเบียบคงเส้นคงวา หัวหน้าหรือคนงานทุกคนทำงานตามระเบียบที่วางไว้

การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์การนั้น จำเป็นต้องหาวิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้นให้ประพฤติปฏิบัติตาม ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเกิดจากแรงจูงใจอันมีมูลเหตุสำคัญ คือความต้องการของมนุษย์ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This thesis is for the use of research only. Commercial use in any form is prohibited. No modification of the content is allowed, and must give reference to this thesis when use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างบรรยากาศ หรือสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และเพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเท่ากับเป็นการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นนั้นเอง

2.1.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์สเบอร์ก

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยมีความเชื่อว่า พนักงานมีความต้องการอยู่ 2 ประการ เป็นอิสระต่อกัน และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยความไม่พอใจจะเกิดขึ้นมาจากสภาพแวดล้อมของงาน ในขณะที่ความพอใจจะเกิดขึ้นมาจากลักษณะของงานนั้น

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการจะทำงานในองค์การตลอดไป ถ้าไม่มีหรือมีปัจจัยค้ำจุนในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับพนักงานในองค์การ จะนำไปสู่ความไม่ชอบงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยค้ำจุนต่าง ๆ 5 ด้าน คือ

1. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้นำในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

2. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน อาทิ แสง อากาศ เสียง ชั่วโมงในการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น วัสดุอุปกรณ์ หรือ เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationships) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่บ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจกันและกันเป็นอย่างดี

4. ค่าจ้างและความมั่นคงในงาน (Pay and Job Security) โดยค่าจ้าง หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ส่วนความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

5. นโยบายขององค์การ (Company Policies) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารในองค์การ

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความชอบงาน รักงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และเป็นตัวทำให้พนักงานในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยสามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

1. ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน (Achievement)

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself)

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

5. ความก้าวหน้า (Advancement and Growth)

การนำทฤษฎีการจูงใจแบบสองปัจจัยไปใช้ในที่ทำงานนั้น Herzberg ได้แนะนำไว้เป็นกระบวนการ 2 ขั้นตอน ขั้นตอนแรกผู้บริหารควรจะพยายามกำจัดสถานการณ์ที่จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) โดยใช้การส่งเสริมปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ในด้านต่าง ๆ จนแน่ใจว่าไม่มีความพึงพอใจ (No Dissatisfaction) จากนั้นขั้นถัดมาจึงค่อย ๆ ทำให้เกิดแรงจูงใจผ่านทางปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) โดยพยายามเพิ่มโอกาสไม่ว่าจะเป็นด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและเกิดแรงจูงใจในที่สุด

ข้อสรุปสำคัญจากการค้นคว้าของเฮิร์ซเบิร์ก คือ

1. ในองค์การใดก็ตาม หากขาดปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยเกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจแล้ว บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่พอใจ แต่ไม่ได้หมายความว่า องค์การมีปัจจัยค้ำจุน ที่ดีหรือพยายามเพิ่มเติมให้มีมากขึ้น คนในองค์การจะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น เพราะปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้ส่งเสริมให้คนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หรือปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งที่ควรใช้ในการจูงใจคนในการทำงาน แต่ถ้าขาดหายไปพนักงานจะเกิดความไม่พอใจได้

สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น องค์การสร้างตึกใหม่อาจจะไม่มีผลต่อการผลิตเท่าใดนัก มีองค์การหลายองค์การที่พนักงานจะทำงานในตึกเก่าแต่ขวัญและกำลังใจในการทำงานดี ผลผลิตก็ดีตาม ปัจจัยอนามัยจะทำให้คนพอใจถึงระดับที่ทำให้ปัจจัยจูงใจสามารถส่งเสริมให้ผลผลิตในการทำงานสูงขึ้น เช่น สภาพแวดล้อม ในการทำงานที่สะดวกสบายจะทำให้คนสนใจในความสำเร็จของงานมากขึ้น

2. ในทางกลับกันปัจจัยที่ใช้จูงใจและส่งเสริมให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ถ้าขาดหายไปจะไม่ก่อให้เกิดความพอใจแต่อย่างใด เช่น ความสำเร็จในงานเป็นความรู้สึกว่าสามารถทำอะไรสำเร็จลงไปตามเป้าหมาย ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ งานบางอย่างถึงสำเร็จยาก เช่น สายการผลิตที่ต่อเนื่องกันไป การยอมรับนับถือ และยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เป็นความปรารถนาของพนักงานทุกคน อย่างน้อยจะได้ทราบว่าเจ้านายยังมีความสนใจในตัวเขาอยู่

ผู้บริหารจะนำแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์กไปประยุกต์ใช้ในการทำงานโดยการสร้างบรรยากาศในการทำงาน ให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ โดยคำนึงถึงปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ สภาพแวดล้อมใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This document is reserved for educational use only. Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

การทำงานที่ดี นโยบายองค์การที่ยืดหยุ่น เงินเดือน และประโยชน์ตอบแทนที่พอเพียง เป็นต้น ดังนั้น ปัจจัยค้ำจุนเหล่านี้จึงเป็นสิ่งจำเป็น และเมื่อปัจจัยเหล่านี้มีอยู่แล้ว จะเป็นสิ่งที่จะจูงใจพนักงานโดยใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

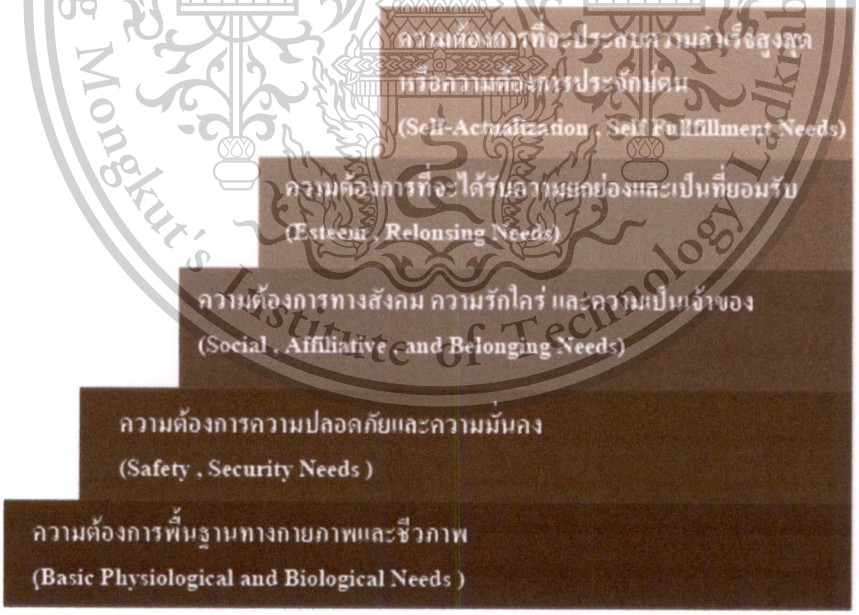
2.1.5 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์

อับราฮัม เอช มาสโลว์ ได้เสนอแนวความคิดว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการและมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจที่จะมากระตุ้นพฤติกรรมอีก ซึ่งความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3. ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปจะมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป (ภาพที่ 2.1)



ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎี
ของอับราฮัม เอช . มาสโลว์ (Abraham H. Maslow)
ที่มา : Wikipedia. 2556

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ขั้นที่ 1 ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพนั้นเป็นความต้องการในระดับต่ำขั้นแรก เป็นความต้องการซึ่งจำเป็นเพื่อการอยู่รอด อันเป็นเรื่องทางกายภาพและชีวภาพคือ ความต้องการในการพักผ่อน อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม การขับถ่าย การเคลื่อนไหว เรื่องเพศ รวมตลอดถึงความต้องการในปัจจัยสี่คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง สำหรับความต้องการที่จะมีความปลอดภัยและความมั่นคงนี้เป็นความต้องการที่ปรารถนาที่จะอยู่ห่างจากสิ่งที่เป็นภัยต่อชีวิตไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุ โรคภัยต่าง ๆ รวมถึงความไม่มีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ดังนั้น บุคคลและองค์การจึงสนใจในหลักประกันบางอย่าง ได้แก่ การประกันภัยในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ในด้านสุขภาพ อุบัติเหตุและชีวิต เป็นต้น รวมถึงการเก็บเงินสะสม การใช้บำเหน็จบำนาญเมื่อเกษียณอายุ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อาจทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม ความรักใคร่และความเป็นเจ้าของ บุคคลโดยทั่วไปมักจะมีความสัมพันธ์กับบิดามารดา สามีภรรยาและลูกรวมถึงญาติพี่น้อง นอกจากนั้นความต้องการนี้อาจตอบสนองได้ในสภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันอบอุ่นกับเพื่อน โดยเฉพาะกับเพื่อนร่วมงาน และความรู้สึกที่ว่าตนนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เป็นคนที่มีคุณค่าของกลุ่มที่เป็นสมาชิก ถ้าปราศจากความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มแล้วจะรู้สึกว่าตนนั้นไม่เป็นที่ต้องการหรือไม่มีคุณค่า

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่มีคุณค่าในสายตาของคนอื่น ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความสามารถที่แท้จริง ความสำเร็จ และความเคารพที่ได้รับจากคนอื่น ความต้องการเหล่านี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ความปรารถนาที่จะมีความแข็งแกร่ง ความสำเร็จ ความเพียงพอ ความมั่นใจ เพื่อที่จะเผชิญโลก และมีความเป็นอิสระและเสรีภาพ และ 2) ความปรารถนาที่จะมีชื่อเสียงและเกียรติภูมิ ซึ่งเป็นการได้รับการเคารพหรือความยกย่องที่ได้รับจากบุคคลอื่น การได้รับ ความสนใจ ความสำคัญ หรือการเห็นคุณค่า

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด มาสโลว์ ได้สรุปความคิดเกี่ยวกับการที่บุคคลพยายามมุ่งตอบสนองความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตว่า หมายถึงแนวโน้มของบุคคลที่จะเป็นอะไร หรืออยู่ในสถานภาพอะไรสักอย่างหนึ่งที่เขาเองมีศักยภาพจะเป็นได้ แนวโน้มนี้อาจกล่าวได้ว่าเป็นความปรารถนาที่จะเป็นอย่างที่ตนเป็นมากขึ้น โดยเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่เขาสามารถจะเป็นได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

2.2 ทฤษฎีการบริการ

การนวดแผนไทยเป็นธุรกิจที่มีภาคบริการเป็นหลัก ถือเป็นสินค้าที่มีทั้งจับต้องได้และจับต้องไม่ได้ จึงมีความสำคัญที่ต้องเข้าใจถึงหลักการของการบริการเพื่อนำไปวิเคราะห์และพัฒนาการบริการอย่างมีมาตรฐาน

2.2.1 แนวคิดทฤษฎีการบริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2530: 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของคนเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักการสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มิลเล็ต (อ้างถึงใน กนิษฐา บุญญนิรันดร์. 2539: 30) ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

2.3 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วงศ์วริศ สมฤทธิ์ฐิติกุล (2550)ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พิซซ่า ฮัท บริษัท ยัม เรสเทอรองตส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พิซซ่า ฮัท เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป และเพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พิซซ่า ฮัท บริษัท ยัม เรสเทอรองตส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พิซซ่า ฮัท บริษัท ยัม เรสเทอรองตส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน สาขาที่ปฏิบัติจำนวนของผู้ปฏิบัติงานในร้านสาขาไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา รายได้ และประเภทของพนักงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พิซซ่า ฮัท คือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยด้านการบังคับบัญชา

อัจจิมา หอมระรื่น (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และอยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน และพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

จันทร์แรม พุทธนุกูล (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only. Not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ทันต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การให้บริการนั้นถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือการให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการ ต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ฟิตเซอร์รัลด์ และดูแรนด์ (อ้างถึงใน สุทธิ ปั้นมา. 2535: 20) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ

เวิร์อมา (อ้างถึงใน กนิษฐา ปุญญนิรันดร์. 2539: 32) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่ามีความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เวลเบอร์ (อ้างถึงใน กนิษฐา ปุณนิรันดร์. 2539: 33) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะมากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า sine ira et studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรวิทยาลัย การอาชีพสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี มีความพึงพอใจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนประเภทบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

2.4.1 วิธีการเก็บการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ได้มีการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ พนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ ทั้งหมด 4 สาขา คือ สาขานนทบุรี จำนวน 27 คน สาขาเจริญนคร จำนวน 33 คน สาขารามอินทรา จำนวน 32 คน และสาขารามคำแหง จำนวน 20 คน รวมทั้งหมด 112 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ดังนี้

2.1 หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ

2.2 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
134538
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

2.4.2 เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยคำถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย

2.4.3 ประชากรในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ ทั้งหมด 4 สาขา คือ สาขานนทบุรี จำนวน 27 คน สาขาเจริญนคร จำนวน 33 คน สาขารามอินทรา จำนวน 32 คน และสาขารามคำแหง จำนวน 20 คน รวมทั้งหมด 112 คน

2.4.4 กรอบแนวความคิดการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดจากทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ ดังนี้ (ภาพที่ 2.2)

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานนวดแผนไทย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน อายุการทำงานที่ร้านบ้านสวนมาสสาจ และรายได้ต่อเดือน

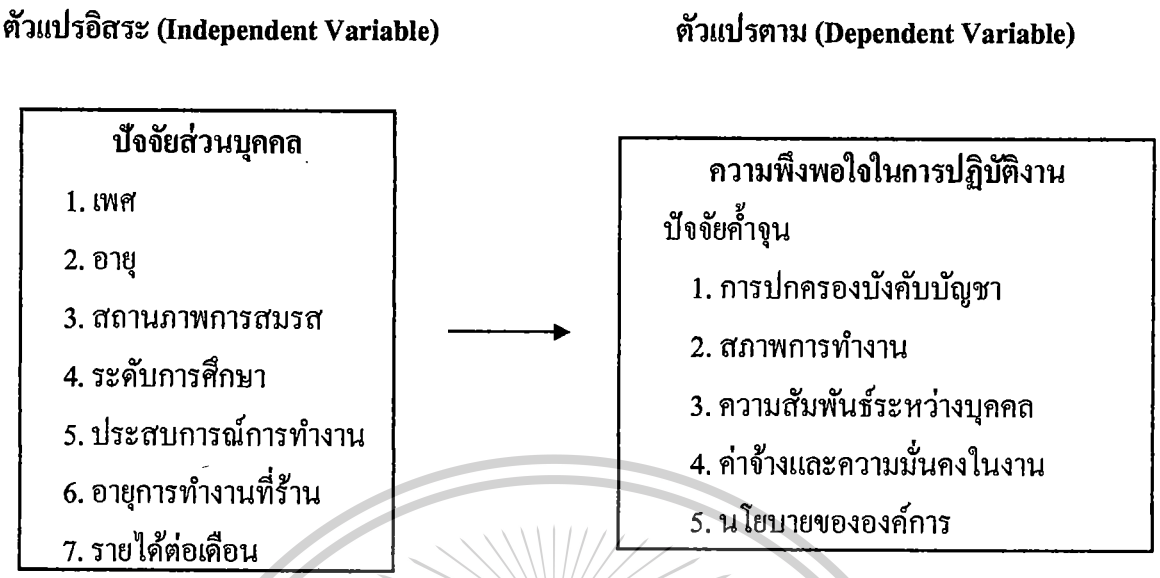
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ ได้แก่ การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าจ้างและความมั่นคงในงาน และนโยบายขององค์การ

2.4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย ในรูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close end) แบบเลือกตอบ (Check List) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวความคิดการศึกษา

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคอร์ท (Likert's Scale) ดังนั้นการกำหนดความผูกพันที่มีต่อองค์การ แบ่งเป็น 5 คะแนน ดังนี้

มากที่สุด = 5
มาก = 4
ปานกลาง = 3
น้อย = 2
น้อยที่สุด = 1

ได้นำคะแนนรวมของข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ มาหาค่าเฉลี่ยและนำมาเปรียบเทียบกับช่วงคะแนนซึ่งกำหนดไว้ คือ

ช่วงระดับคะแนน = คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด / จำนวนชั้น
= 5-1 / 5
= 0.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ดังนั้น จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถให้ระดับความพึงพอใจต่อองค์การ ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ทดสอบการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย โดยใช้สถิติไคสแควร์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

บทที่ 3
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจนวดแผนไทย

ปัจจุบันนี้ข้อมูลต่าง ๆ สื่อสารกันอย่างรวดเร็วจากทุกมุมโลก วิวัฒนาการของการติดต่อสื่อสารนั้นเปลี่ยนแปลงจากทางจดหมาย โทรเลข โทรศัพท์ ไปเป็นอีเมลที่มีความเร็วสูงขึ้นจนเสมือนบุคคลสองคนกำลังคุยอยู่ทั้ง ๆ ที่อยู่กันคนละมุมโลก เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วเช่นกัน โดยที่ผู้ใช้บริการมีโอกาสนำเอาธุรกิจหลายแห่งมาเปรียบเทียบกันและเลือกใช้บริการที่มีความสมเหตุสมผล ถูกต้อง หรือถูกใจมากที่สุดเสมอ ผู้ประกอบธุรกิจจึงต้องวิ่งแข่งขันกับตัวเอง เพื่อพัฒนาธุรกิจของตนให้ที่อยู่ในระดับที่สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า ดังนั้น คุณภาพและมาตรฐานจึงเป็นสิ่งสำคัญ

ธุรกิจนวดแผนไทยและสปานั้นไม่ต่างจากธุรกิจอื่น ในช่วงเริ่มต้นนั้นธุรกิจนวดแผนไทยยังไม่เป็นที่รู้จักมากนัก ซึ่งต่างจากในปัจจุบันที่เป็นที่นิยมมากขึ้น และมีอัตราการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะพบว่ามีร้านนวดแผนไทยและสปา เกิดขึ้นมากมายทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เช่น ภูเก็ต เชียงใหม่ เป็นต้น และมีรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น เนื่องจากเหตุผลในด้านการแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ดำเนินธุรกิจนวดแผนไทยจำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงธุรกิจของตนเอง เพื่อให้มีศักยภาพในการแข่งขันและสามารถเติบโตอย่างต่อเนื่องได้

3.1 กลยุทธ์ของร้านนวด

1. สร้างภาพลักษณ์ของร้านให้บุคคลภายนอกเห็นเป็นร้านนวดแผนไทย ไม่ใช่ร้านอาบอบนวดเพราะเป็นเหตุให้ผู้ใช้บริการเข้าใจผิดได้ การสร้างภาพลักษณ์ให้มีความสมดุลยภาพในเชิงบวกนั้น ได้แก่ การอบรมพนักงานให้มีศีลธรรมที่ดีในการให้บริการ รวมทั้งจัดตกแต่งร้านให้เหมาะสมกับการบริการ ไม่ประดับไฟที่มีสีสันสื่อถึงกามารมณ์ทั้งภายนอกและภายในร้าน สีเหล่านี้ได้แก่ สีม่วง สีแดง สีชมพู และสีรุ้ง ใช้หลอดไฟที่เป็นกลมแสงนวล ดูสบายตา

2. สถานที่เหมาะสม คือ ตั้งอยู่ในทำเลที่ดี มีผู้ใช้บริการ มีความปลอดภัย สะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นควรจัดตกแต่งภายในร้านและนอกร้านให้มีความสวยงาม สะอาด ให้ความรู้สึกอบอุ่น โปร่งโล่ง มีทัศนวิสัยที่ดี เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This thesis is for the use of registered students only. Commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

3. บริการที่ดีและหลากหลาย การบริการที่ดีมีคุณภาพมีความสำคัญมากที่สุด วางแผนการบริการอย่างดี มีระบบ และสม่ำเสมอ ทั้งการนวดและการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้การทำธุรกิจสปาเป็นธุรกิจเสริมเพื่อสร้างความหลากหลาย การทำสปามีการบริการเพื่อความสุข

ทั้งอายตนะทั้ง 6 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส และจิตใจ หรือเปิดบริการการนวดในแบบต่าง ๆ เช่น การนวดแบบสวีดีช ซึ่งการนวดลักษณะนี้ คือ การนวดเพื่อกระตุ้นระบบการหมุนเวียนโลหิตที่ผิวหนัง โดยใช้เทคนิคการลูบไล้ตามกล้ามเนื้อ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความผ่อนคลาย หรือใช้น้ำหอม น้ำมันหอมระเหย มานวดตัวให้ผู้บริการเกิดความผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งการใช้น้ำหอมในการนวดบำบัดนั้น เรียกว่าสุคนธบำบัด และวารีบำบัด การนวดลักษณะนี้เป็นการใช้น้ำในการผ่อนคลายให้ผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแช่ การอาบน้ำ การอบไอน้ำ การประคบการห่อด้วยผ้าเย็น เป็นต้น

4. ตั้งราคาเหมาะสมกับขนาดของร้านและลักษณะการบริการ ราคาที่ตั้งไม่ถูกหรือแพงมากเกินไป เพราะถ้าราคาถูกไปจะถูกเข้าใจว่าร้านนี้นวดไม่ดี จึงกำหนดราคาถูก แต่ถ้าตั้งราคาแพงไปจะมีแต่ผู้ใช้บริการที่มีรายได้สูงมารับบริการเท่านั้น ซึ่งอาจมีจำนวนไม่มากนัก แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้ประกอบการได้เปิดร้านนวดขึ้นมาเพื่อให้บริการผู้ใช้บริการลูกค้ากลุ่มใด

5. การโฆษณา เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้การบริการแบบต่าง ๆ ที่ร้านเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในร้าน และมีส่วนช่วยในการตัดสินใจเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ การเข้าถึงผู้ใช้บริการได้ดีที่สุดในธุรกิจนวดแผนไทย คือ การทำเว็บไซต์ของร้าน โดยข้อมูลในเว็บไซต์ของร้านควรมีรายละเอียด ดังนี้ ราคา สถานที่ตั้งของร้าน โปรโมชั่นพิเศษในโอกาสต่าง ๆ และภาพบรรยากาศภายในร้าน ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยดึงดูดผู้ใช้บริการให้มาสนใจร้านมากขึ้น นอกเหนือจากการสร้างเว็บไซต์ร้านนวดแล้ว การนำเว็บไซต์ไปโฆษณาในเว็บบอร์ดต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์มีความสำคัญมาก เป็นการทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการเข้าถึงร้านได้มากขึ้น (บุษบง จำเริญดารารัศมี. 2546)

3.2 วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของธุรกิจนวดแผนไทย

3.2.1 จุดแข็งของธุรกิจนวดแผนไทย

1. ธุรกิจนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีการทำสปาเป็นธุรกิจรองด้วย เนื่องจากเมืองไทยมีชื่อเสียงในด้านการนวดและสปา ทั้งยังมีผู้เชี่ยวชาญทางด้านเหล่านี้มากอีกด้วย

2. ลักษณะนิสัยของคนไทยส่วนใหญ่มีความสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ดังนั้นด้วยบุคลิกดังกล่าวจึงมีส่วนช่วยเกื้อหนุนในการดำเนินธุรกิจนวดแผนไทย

3. เนื่องจากประเทศไทยเป็นเมืองพุทธ หลักพุทธธรรมมีส่วนช่วยในการส่งเสริมธุรกิจนวดแผนไทย เพราะเป็นธุรกิจที่เน้นการให้บริการเพื่อสร้างความสุขให้กับผู้ใช้บริการทั้งร่างกายและจิตใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

4. ธุรกิจนวดแผนไทย เป็นธุรกิจที่มีลักษณะการใช้ชีวิตกลับไปสู่วิถีของธรรมชาติทั้งยังเป็นมรดกทางวัฒนธรรมของบรรพบุรุษไทย ซึ่งถือเป็นจุดแข็งที่สร้างความแตกต่างจากชาติอื่น ๆ เป็นอย่างมาก

5. รัฐบาลและเอกชนส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจนวดแผนไทยเป็นอย่างมาก เพราะธุรกิจนี้สามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมากขึ้น

6. ประเทศไทยยังมีประชากรที่ไม่ค่อยมีโอกาสในการทำงานที่ดี ดังนั้นการส่งเสริมและช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการนวดจึงเป็นการพัฒนาอาชีพได้ดีอีกทางหนึ่ง

3.2.2 จุดอ่อนของธุรกิจนวดแผนไทย

1. ผู้ประกอบการที่ไร้ซึ่งคุณธรรมจริยธรรมบางท่าน ใช้ธุรกิจนวดแผนไทยเพื่อทำธุรกิจการค้าประเวณีด้วย ทำให้ภาพลักษณ์ของธุรกิจนวดแผนไทยเสื่อมเสีย

2. พนักงานนวดที่มีความสามารถอย่างแท้จริงยังมีน้อย

3.2.3 โอกาสของธุรกิจนวดแผนไทย

1. ตลาด medical tourism และ tourism มีขนาดใหญ่และขยายตัวอย่างต่อเนื่อง

2. มีโอกาสเติบโตแม้กระทั่งในช่วงที่เศรษฐกิจโลกชะลอตัว

3. ตลาดที่เกี่ยวข้อง (เช่น สปาสมุนไพรผลิตภัณฑ์ความงามและสุขภาพ) ของไทยมีโอกาสที่จะขยายได้อีกมาก โดยจะมีผลกระทบด้านการขาดแคลนบุคลากรไม่มาก

4. ผู้ใช้บริการชาวไทยเปลี่ยนมาให้ความใส่ใจกับเรื่องการดูแลสุขภาพและความงามของตนมากขึ้น

5. ธุรกิจในลักษณะ Spa Consultant และสถาบันการศึกษาที่สอนนวดไทยและสปาไทยมีโอกาสในการขยายตัวรองรับลูกค้าต่างประเทศ ซึ่งช่วยสร้างรายได้จากค่าเรียนและเป็นการสนับสนุนประชาสัมพันธ์สปาและนวดไทย ไปสู่ระดับสากลมากยิ่งขึ้นและยังเป็นการส่งเสริมการส่งออกสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้อง

3.2.4 อุปสรรคของธุรกิจนวดแผนไทย

1. การขยายตัวอย่างรวดเร็วของธุรกิจสปาภายในช่วงเวลาไม่นาน อาจส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการในระยะยาว

2. สภาวะการแข่งขันระหว่างประเทศสูงทั้งในด้านการบริการและคุณภาพ โดยประเทศคู่แข่งต่างมีการพัฒนาและปรับตัวทางธุรกิจของตนอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

3. ความผันผวนของลูกค้าต่างชาติ ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาวะเศรษฐกิจและการเมืองโลกทำให้ธุรกิจ medical tourism และ tourism มีความเสี่ยงต่อความผันผวนของรายได้สูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

4. ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ดังนั้นเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ หรือปัญหาความขัดแย้งภายในประเทศ โดยเฉพาะสถานการณ์ทางการเมืองในประเทศที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีความเสี่ยงที่สูงกว่าในอดีต อาจส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศลดลง จากการชะลอและยกเลิกการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

3.3 ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจนวดแผนไทยประสบความสำเร็จ

การดำเนินธุรกิจนวดแผนไทยให้ประสบความสำเร็จ โดยที่การบริการได้รับการยอมรับจากกลุ่มผู้ใช้บริการ ธุรกิจสามารถสร้างผลกำไร และส่งผลให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคงยาวนานนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจนวดแผนไทยและสปา จัดว่าเป็นงานบริการ ซึ่งประกอบด้วยศาสตร์และศิลป์หลายสาขา ผสานกับความสามารถเฉพาะตัวของผู้ให้บริการ เช่น ความรู้เกี่ยวกับการนวดในรูปแบบต่าง ๆ ความรู้เกี่ยวกับอโรมาเธอร์ราพี หรือน้ำมันหอมระเหย ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการบริการ ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับการสร้างสรรค์ทรีตเมนท์เมนูสปาใหม่ ๆ และรูปแบบการนวดที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ความรู้ในสิ่งเหล่านี้จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ประกอบการ ในการสร้างจุดขายเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างมาตรฐานและภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ

2. การพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง สินค้าและบริการที่ดีจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การใช้บริการนวดแผนไทย และสปา นอกจากผู้ประกอบการจะต้องบริหารจัดการให้บริการของตนมีคุณภาพและมาตรฐานที่ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสได้ ไม่ว่าจะใช้บริการเมื่อใด กับพนักงานคนใดแล้ว ผู้ประกอบการจะต้องรู้จักการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการให้กลับมาใช้บริการอีก การพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ นอกจากจะทำให้ผู้ประกอบการไม่หยุดพัฒนาการให้บริการ ยังทำให้ผู้ประกอบการสามารถนำพาธุรกิจของตนเข้าไปแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ได้อีกด้วย

3. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน หัวใจสำคัญในการทำธุรกิจนวดแผนไทยและสปา คือ พนักงานผู้ให้บริการ ทั้งพนักงานต้อนรับ ซึ่งเป็นด่านแรกที่ผู้ใช้บริการจะได้พบกับพนักงานนวด ในส่วนของพนักงานนวดนั้น ผู้ประกอบการควรสรรหาพนักงานที่มีประสบการณ์และความชำนาญในการให้บริการที่หลากหลายตามรูปแบบที่มีให้บริการในสถานบริการ

แม้พนักงานจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จ แต่เป็นที่ยอมรับกันว่าปัญหาด้านบุคลากร เป็นปัญหาสำคัญที่ผู้ประกอบการในธุรกิจนี้ต้องเผชิญ ไม่ว่าจะให้สวัสดิการดีเพียงใด หากผู้ประกอบการไม่สามารถครองใจพนักงานได้ เมื่อพนักงานได้รับข้อเสนอและมีทางเลือกที่ดีกว่า พนักงานย่อมพร้อมที่จะเปลี่ยนไปทำงานที่อื่น ทั้งนี้จะเป็นการดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

อย่างยิ่ง เมื่อผู้ประกอบการมีความรู้เกี่ยวกับการนวดและสามารถให้บริการได้ สามารถฝึกสอนให้กับพนักงานของตนได้ เพราะหากพนักงานลาออกกะทันหัน ผู้ประกอบการสามารถใช้ความรู้ที่ตนมี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ผ่านพ้นไปได้ และจะเป็นการดียิ่งกว่า หากผู้ประกอบการรู้จักใช้กลยุทธ์ในการบริหารพนักงานเพื่อครองใจให้พนักงานทำงานกับตนนาน ๆ

4. การวางแผนก่อนลงทุนทำธุรกิจนวดแผนไทยและสปาด้วยความรอบคอบ การวางแผนก่อนทำธุรกิจใด ๆ มีความสำคัญต่อการกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจที่จะทำ โดยเฉพาะการทำธุรกิจนวดแผนไทย และสปา ผู้ประกอบการควรสำรวจความรู้และความสามารถของตนเองเกี่ยวกับธุรกิจที่จะทำก่อน ต้องมีความพร้อมในการให้บริการ รักที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการคนอื่นๆ

การวางแผนก่อนการทำธุรกิจ ยังรวมไปถึงการเลือกทำเลที่ตั้งธุรกิจ การกำหนดรูปแบบของร้านนวดแผนไทยที่จะทำ การกำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมาย การออกแบบตกแต่งสถานที่ การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่จะใช้ การกำหนดรูปแบบให้บริการ การกำหนดอัตราค่าบริการ ตลอดจนการคัดเลือกพนักงานผู้ให้บริการ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีความสัมพันธ์เกี่ยวโยงกัน ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องวางแผนการลงทุนในธุรกิจที่ตนสนใจ และคิดจะทำให้รอบคอบ

3.4 นโยบายรัฐที่มีผลต่อธุรกิจนวดแผนไทย

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเปิดตลาดบริการที่เกี่ยวเนื่องกับสุขภาพนั้นรัฐบาลได้มีนโยบายในการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชียมาตั้งแต่ปีพ.ศ.2547 ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2547 – 2551) และต่อมาได้ผลักดันแผนยุทธศาสตร์ฯ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2553-2557) โดยกำหนดให้มีบริการที่เป็นแหล่งรายได้หลักเข้าสู่ประเทศจำนวน 4 ผลผลิตหลักคือ (บุษบง จำเริญดารารัศมี. 2546)

1. บริการรักษาพยาบาล: เน้นคุณภาพการรักษาให้เป็นเลิศแก่ชาวต่างประเทศ โดยไม่กระทบการรักษาสุขภาพของคนในประเทศเอง

2. บริการส่งเสริมสุขภาพ: เน้นการผลักดันบริการเกี่ยวเนื่องกับสุขภาพ ทั้งการนวดแผนไทยและธุรกิจสปาสู่สากล

3. บริการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก: เพื่อดึงชาวต่างประเทศเข้ามารักษาพยาบาลในประเทศ โดยใช้การแพทย์ทางเลือกและสมุนไพรมากขึ้นเป็นการลดการพึ่งพาการนำเข้ายาจากต่างประเทศและเป็นการเผยแพร่เอกลักษณ์และภูมิปัญญาไทยสู่นานาชาติ

4. ผลิตภัณฑ์สุขภาพและสมุนไพรไทย: เน้นการสนับสนุนสมุนไพรที่มีคุณภาพและศักยภาพให้เข้าสู่ตลาดเครื่องสำอางตลาดยาและอาหารเสริมสุขภาพ ทั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาประเทศไทยให้เป็นจุดศูนย์กลางบริการสุขภาพของโลก ด้วยการใช้ทรัพยากรบุคคลและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมอย่างคุ้มค่า โดยคาดว่าทั้ง 4 ผลผลิตนี้จะสร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยประมาณ 4 แสนล้านบาทในระยะเวลารวม 5 ปี (2553-2557)

สำหรับบริการที่เกี่ยวเนื่องกับสุขภาพจะอยู่ในส่วนของผลผลิตที่ 2-4 ซึ่งทางกระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายให้เร่งดำเนินการสนับสนุนโดยยุทธศาสตร์หลักในการดำเนินงานประกอบด้วย (บุษบง จำเริญดารารัศมี. 2546)

1. การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านธุรกิจสุขภาพ

2. การส่งเสริมพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพและมาตรฐานในระดับสากลและ

3. การส่งเสริมการตลาดและประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ปัจจุบันได้มีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการบริหารศูนย์กลางสุขภาพระหว่างประเทศภายใต้กระทรวงสาธารณสุข เพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานในเบื้องต้น โดยมีบทบาทในการกำหนดทิศทางของประเทศไทยด้วยการทำงานแบบบูรณาการร่วมกับทุกภาคส่วนและภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับจัดทำข้อเสนอในเชิงนโยบายให้กับรัฐบาลตลอดจนทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศไทยด้านบริการสุขภาพและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สำหรับนโยบายของรัฐบาลและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการส่งเสริมการท่องเที่ยวอาทิ มาตรการกระตุ้นส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนทั้งในเชิง “มิติมูลค่า” และ“มิติคุณค่า” เพื่อความสมดุลทางสังคมและการเติบโตของเศรษฐกิจ การเร่งพัฒนาการตลาดและแผนประชาสัมพันธ์ดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติภายใต้ Brand ที่เข้มแข็ง คงความเป็นเอกลักษณ์ โดยร่วมกับภาคเอกชนในการกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์ด้านการตลาดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและมาตรฐานธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การขยายตลาดนักท่องเที่ยวคุณภาพ เจาะตลาดระดับบนที่มีกำลังซื้อสูงและกลุ่มตลาดความสนใจพิเศษ เพื่อเพิ่มค่าใช้จ่ายต่อครั้งของนักท่องเที่ยวรวมทั้ง การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ในอีกทางหนึ่งเป็นการส่งเสริมให้บริการที่เกี่ยวเนื่องกับสุขภาพมีการขยายตัวตามไปด้วย

กระทรวงพาณิชย์โดยกรมส่งเสริมการส่งออก มีวิสัยทัศน์ในการส่งเสริมให้ภาคธุรกิจบริการสุขภาพของไทย เพื่อสร้างรายได้ให้ประเทศเพิ่มขึ้นและสร้างภาพลักษณ์ในฐานะผู้ให้บริการระดับโลก โดยดำเนินนโยบายการส่งเสริมผลักดันธุรกิจสปาและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาไทยสู่ตลาดต่างประเทศ โดยเน้นจุดเด่นและเอกลักษณ์ของสปาไทย ในการให้บริการแบบวิถีไทยและภูมิปัญญาไทย ซึ่งเป็นที่นิยมของชาวต่างชาติโดยมีเป้าหมายคือ (บุษบง จำเริญดารารัศมี. 2546)

1. ส่งเสริมให้ชาวต่างชาติมาใช้บริการสปาและนวดแผนไทยในประเทศ ทั้งที่มาในรูปแบบ medical tourist และที่เป็นส่วนหนึ่งของการมาท่องเที่ยว

2. ส่งเสริมให้เปิดธุรกิจสปาไทยผนวกกับสปาที่มีอยู่แล้วในต่างประเทศ โดยเฉพาะในยุโรปตะวันออกกลาง เอเชีย สหรัฐอเมริกา และแคนาดา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

3. ส่งเสริมให้ภาคเอกชนขยายธุรกิจสปาไปต่างประเทศในรูปแบบแฟรนไชส์ เพื่อส่งเสริมการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการสปาในระดับสากล

4. ผลักดันให้ธุรกิจสปาเป็นช่องทางการส่งเสริมการส่งออกสินค้าสุขภาพและความงาม ผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่ใช้ในสปานวดแผนไทย สินค้าเฟอร์นิเจอร์ และเครื่องประดับตกแต่งในสปาได้อย่างเป็นรูปธรรม

3.5 กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจร้านนวดแผนไทย

3.5.1 ความหมายของการประกอบโรคศิลปะแผนโบราณ

คำว่า "โรคศิลปะ" ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 หมายถึง "การปฏิบัติเพื่อรักษาโรค" เรียกว่าการประกอบโรคศิลปะตามมาตรา 4 แห่ง พระราชบัญญัติควบคุมการประกอบการปกครองแผ่นดินฉบับที่ 38 พ.ศ.2519 ได้ให้คำนิยามไว้ว่า "โรคศิลปะ" หมายความว่ากิจการใด ๆ อันกระทำโดยตรงต่อร่างกายมนุษย์ในการบำบัดโรคซึ่งรวมตลอดถึงการตรวจโรคและการป้องกันโรค

นอกจากความหมายของคำว่า "โรคศิลปะ" ตามที่กฎหมายได้นิยามไว้ดังกล่าวแล้ว กฎหมายได้ให้นิยามคือ "การประกอบโรคศิลปะแผนโบราณ" หมายความว่าการประกอบโรคศิลปะ โดยอาศัยความรู้จากตำราหรือการเรียนสืบต่อกันมาอันมิใช่การศึกษาตามหลักวิทยาศาสตร์ (นักรบ พิมพ์ขาว. 2552)

3.5.2 การยื่นคำขอใบประกอบโรคศิลป์

การประกอบโรคศิลปะจำเป็นต้องมีการควบคุมด้วยหลักการสำคัญ 2 ประการ คือเพื่อสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อยกระดับและรักษามาตรฐานในการประกอบโรคศิลปะให้ทัดเทียมกับนานาอารยประเทศ

ผู้มีสิทธิขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ ต้องมีความรู้ในวิชาชีพตามที่กฎหมายกำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะจะต้องมีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสียหาย ซึ่งคณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลปะ เห็นว่าจะนำมาซึ่งการเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ ไม่เคยต้องโทษจำคุกโดยคำพิพากษาให้จำคุกในคดี ซึ่งคณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลปะเห็นว่า อาจนำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ ไม่เป็นผู้มีจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ หรือไม่เป็นผู้มีร่างกายทุพพลภาพหรือเป็นโรคที่คณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลปะเห็นว่าไม่สมควรให้ประกอบโรคศิลปะ นอกจากนี้ผู้มีสิทธิในการขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตยังต้องมีความรู้ในวิชาชีพอีกด้วย (นักรบ พิมพ์ขาว. 2552)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This thesis is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

กฎกระทรวงในการรับขึ้นทะเบียนและออกอนุญาต สำหรับผู้ประกอบโรคศิลปะแผนโบราณมี ดังนี้ (นักรบ พิมพ์ขาว. 2552)

1. สาขาเวชกรรมได้รับการอบรมและศึกษาสืบเนื่องกันมาไม่น้อยกว่า 3 ปี จากผู้ประกอบโรคศิลปะแผนโบราณในสาขาเวชกรรม โดยมีหนังสือรับรองผู้ให้การอบรมศึกษาเป็นหลักฐาน

2. สาขาเภสัชกรรมได้รับการอบรมและศึกษาสืบเนื่องกันมาไม่น้อยกว่า 1 ปี จากผู้ประกอบโรคศิลปะแผนโบราณในสาขาผดุงครรภ์ โดยมีหนังสือรับรองผู้ให้การอบรมศึกษาเป็นหลักฐาน

ร้านนวดแผนไทยที่ต้องยื่นคำขอใบประกอบโรคศิลปะคือ ร้านนวดแผนไทยที่บริการนวดเพื่อบำบัดโรควินิจฉัยฟื้นฟูสมรรถภาพ สามารถยื่นคำขอเพื่อขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตประกอบโรคศิลปะสาขาการแพทย์แผนไทย หรือเวชกรรมโบราณจากคณะกรรมการวิชาชีพ

สำหรับร้านนวดแผนไทยที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร และนนทบุรี สามารถยื่นคำขอได้ที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งตั้งอยู่ที่จังหวัดนนทบุรี

สำหรับร้านนวดแผนไทยที่ตั้งในพื้นที่นอกเหนือจากกรุงเทพมหานคร และนนทบุรี สามารถยื่นคำขอได้ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ร้านนวดจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับเหมือนสถานพยาบาลทุกประการ เช่น ต้องลงประวัติคนไข้หรือผู้รับการนวดเพื่อรักษาโรค ต้องติดป้ายใบประกอบโรคศิลปะหน้าร้านพร้อมทั้งเลขทะเบียน

3.5.3 การจัดตั้งธุรกิจร้านนวดแผนไทย

1. ทางร้านต้องยื่นคำขอจดทะเบียนพาณิชย์เพื่อจัดตั้ง ธุรกิจร้านนวดแผนไทยที่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ คือ ร้านนวดที่มีการขายสินค้าอื่น ๆ ภายในร้าน โดยสามารถยื่นเรื่องเพื่อขอจดทะเบียนพาณิชย์ได้ที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์

2. ทางร้านต้องเสียภาษีเงินได้และภาษีมูลค่าเพิ่ม ร้านนวดทุกร้านจะต้องเสียภาษีเงินได้และภาษีมูลค่าเพิ่มประจำปีที่กรมสรรพากร

3. ทางร้านต้องขึ้นทะเบียน เพื่อขอรับใบอนุญาตประกอบโรคศิลปะ

3.5.4 บทลงโทษ

ร้านนวดที่ทำให้ผู้รับการนวดเกิดอันตรายโดยมีผลกระทบทั้งร่างกายหรือจิตใจถือมีความผิดในประมวลกฎหมายอาญามาตรา 295 ต้องโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับไม่เกินสี่พันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับถ้าร้านนวด ทำให้ผู้ที่รับการนวดมีอันตราย ดังนี้ (นักรบ พิมพ์ขาว. 2552)

1. ตาบอด หูหนวก ลิ้นขาด เสียม่านตาประสาท

2. เสียความสามารถในการสืบพันธุ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is released for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

3. เสียแขนขา มือ เท้า นิ้วหรืออวัยวะอื่น ๆ

4. เสียโฉมติดตัวตลอดไป

5. แท้งลูก

6. ปัญญาอ่อน หรือจิตพิการตลอดไป

7. ทุพพลภาพ เจ็บป่วยเรื้อรังตลอดชีวิต

8. เจ็บป่วยหลังการนวดเกิน 20 วัน มีโทษจำคุกตั้งแต่ 6 เดือนถึง 10 ปี

9. ถ้าร้านนวดทำให้ผู้รับการนวดเสียชีวิต ถือเป็นการกระทำโดยประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 10 ปี และปรับไม่เกินสองหมื่นบาท

10. ถ้าร้านนวดทำให้ผู้รับการนวดเกิดอันตรายสาหัส มีโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

11. ร้านนวดที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนและไม่มีใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะไม่สามารถแสดงป้ายหน้าร้านว่านวดเพื่อบำบัดโรคหรือฟื้นฟูสภาพหรือวินิจฉัยได้ ถึงแม้จะแสดงป้ายไว้แต่ไม่ได้กระทำตามที่ป้ายแสดง ถือว่ามีความผิดโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ การนวดที่ไม่ต้องขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ ในกรณีที่เป็นการนวดเพื่อบรรเทาอาการปวดเมื่อย ไม่ใช่เพื่อรักษาโรค

12. ไม่ขึ้นป้ายรักษาโรค เช่น รักษาโรคอัมพฤต อัมพาต เบาหวาน ไต ปวดหลัง เป็นต้น การแสดงป้ายอาจเขียนว่าเป็น “นวดแผนโบราณ” หรือ “นวดฝ่าเท้า” ได้ แต่จะแสดงข้อความว่า “พร้อมจะบำบัดรักษาโรค” หรือ ”ฟื้นฟูสภาพ” หรือ “วินิจฉัยโรค” ไม่ได้

3.6 องค์ประกอบของมาตรฐานร้านนวดแผนไทย

เพื่อเป็นการวางรากฐานด้านคุณภาพของการประกอบกิจการนวดแผนไทยและสปา ที่มีการให้บริการสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขจึงจัดทำมาตรฐานสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัว เพื่อสุขภาพขึ้น สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการประกันคุณภาพและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับการประกอบกิจการนี้ การพัฒนาการประกอบกิจการนี้ไปสู่การรับรองคุณภาพ และการแบ่งระดับ หรือชนิดตามความคาดหวังของผู้บริโภค ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกกฎระเบียบที่จำเป็น เหมาะสมสำหรับกำกับดูแลสถานประกอบกิจการในงานคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรฐานสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพครอบคลุม องค์ประกอบ 5 ด้าน คือ (นักรบ พิมพ์ขาว. 2552)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

3.6.1 มาตรฐานว่าด้วยผู้ดำเนินการ

1. สถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพ ต้องจัดให้มีผู้ดำเนินการคนหนึ่งเป็นผู้ควบคุม ดูแล และรับผิดชอบในการดำเนินสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพนั้น

2. ผู้ดำเนินการต้องสามารถควบคุม ดูแลกิจการสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพได้โดยใกล้ชิด ทั้งนี้โดยต้องไม่เป็นผู้ดำเนินสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพแห่งอื่นอยู่ก่อนแล้ว และต้องลงทะเบียนเป็นผู้ดำเนินการสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพแห่งนั้นไว้กับกระทรวงสาธารณสุข (กรมการแพทย์, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด)

3. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงตัวผู้ดำเนินสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพจะต้องแจ้งเป็นหนังสือให้กระทรวงสาธารณสุข (กรมการแพทย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด) ทราบภายในกำหนด 30 วัน นับตั้งแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงนั้น

4. ผู้ดำเนินการต้องมีคุณสมบัติ และต้องไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้

4.1 มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์

4.2 มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

4.3 มีคุณวุฒิการศึกษาระดับประกาศนียบัตร/ อนุปริญญา/ ปริญญาสาขาสุขภาพ หรือมีประสบการณ์ทำงานในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพไม่น้อยกว่า 2 ปี

4.4 ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษา หรือคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นนักโทษสำหรับความผิดที่กระทำโดยความประมาทหรือความผิดลหุโทษ

4.5 ไม่เป็นโรค ได้แก่ โรคพิษสุราเรื้อ โรคติดยาเสพติดให้โทษร้ายแรง โรคจิตร้ายแรง และโรคอื่น ๆ ในระยะรุนแรง ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพ

5. ผู้ดำเนินการที่มีหน้าที่ และความรับผิดชอบดังนี้

5.1 ควบคุมดูแลให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพ ให้บริการตามนโยบายและคู่มือปฏิบัติการของสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพแห่งนั้นโดยเคร่งครัด

5.2 ทุกครั้งที่มีการจัดบริการรายใหม่ หรือปรับปรุงบริการรายการใด ๆ ในแบบแสดงรายการ หรือมีการใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ จะต้องดำเนินการให้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติการสำหรับบริการนั้นหรือจัดทำคู่มือการใช้ผลิตภัณฑ์ และพัฒนาผู้ให้บริการให้สามารถให้บริการนั้นได้ตามคู่มือที่จัดทำขึ้น

5.3 ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

5.4 ควบคุมและดูแลสถานที่ให้สะอาด เรียบร้อย ปลอดภัย และมีลักษณะอันเหมาะสมแก่การใช้งานเป็นสถานประกอบกิจการเพื่อสุขภาพ

5.5 ควบคุมไม่ให้มีการจัดสถานที่ รูป หรือสิ่งเพื่อให้ผู้ใช้บริการเลือกผู้ให้บริการได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

5.6 ควบคุมและดูแลผู้ให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพ เป็นเขตปลอดบุหรี่ ห้ามจำหน่ายจ่ายแจกสุรา ตลอดจนไม่มีบริการขับร้องเพลง การแสดงดนตรี หรือการแสดงอื่นใดเพื่อการบันเทิง

5.7 ควบคุมและดูแลอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้ถูกสุขลักษณะและใช้ได้อย่างปลอดภัย

5.8 จัดให้มีทะเบียนและประวัติเกี่ยวกับผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ สำหรับผู้ดำเนินการ และร่วมในการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพบริการ

3.6.2 มาตรฐานว่าด้วยลักษณะโดยทั่วไป

สถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (นักรบ พิมพ์ขาว. 2552)

1. ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวก ปลอดภัย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

2. ในกรณีใช้พื้นที่ประกอบกิจการสถานสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพในอาคารเดียวกับการประกอบกิจการอื่น ต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และกิจการอื่นนั้นต้องไม่กระทบกระเทือนต่อการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพนั้น รวมทั้งสามารถเคลื่อนย้ายผู้รับบริการในกรณีฉุกเฉินได้สะดวก

3. พื้นที่การประกอบกิจการสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพ จะต้องไม่ตั้งอยู่ในพื้นที่เดียวกับสถานบริการตาม พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2509

4. กรณีที่มีการให้บริการของสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพ หลายลักษณะรวมอยู่ในอาคารเดียวกัน จะต้องมีการแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจน และแต่ละสัดส่วนต้องมีพื้นที่และลักษณะตามมาตรฐานของการให้บริการนั้น

5. มีห้องอาบน้ำ ห้องส้วม ห้องผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้า และตู้เก็บเสื้อผ้า ของใช้ส่วนตัวแยกชายหญิงที่ถูกสุขลักษณะ

6. อาคารต้องมั่นคงแข็งแรง ไม่อยู่ในสภาพที่ชำรุดและเสี่ยงต่ออันตรายจากการใช้สอย

7. มีแสงสว่าง และการระบายอากาศเพียงพอ ไม่มีกลิ่นอับทึบ

8. บริเวณทั้งภายนอกและภายในต้องสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย จัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสม

9. มีการให้บริการโดยไม่ประเจิดประเจ้อ

10. มีการเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่เหมาะสม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This document is intended for educational use only and is not to be used for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

3.6.3 มาตรฐานว่าด้วยผู้ให้บริการ

สถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพ ต้องมีหลักฐานแสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการทุกคนได้ผ่านการพัฒนาหรือฝึกอบรมให้บริการในรายการที่มีหน้าที่ให้บริการนั้น

3.6.4 มาตรฐานว่าด้วยความปลอดภัย

1. สถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพ ต้องจัดให้มีชุดปฐมพยาบาลไว้ในสถานประกอบกิจการ และพร้อมใช้งานตลอดเวลา ที่มีการให้บริการ

2. สถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพ ต้องจัดให้มีป้ายข้อความสำหรับสื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบในทุกแห่งที่มีความเสี่ยง

3. ในกรณีที่สถานอาบน้ำ นวดหรืออบตัวเพื่อสุขภาพ จัดให้มีบริการอบความร้อน อบไอน้ำ อ่างน้ำวนไว้ให้บริการ ต้องจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญในการใช้อุปกรณ์นั้นเป็นอย่างดี เป็นผู้รับผิดชอบอุปกรณ์ดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ

4. สถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพ ต้องจัดให้มีนาฬิกาที่สามารถมองเห็นอ่านเวลาได้โดยง่าย จากจุดที่ผู้ใช้บริการกำลังใช้บริการอบความร้อน อบไอน้ำ และอ่างน้ำวนอยู่ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถควบคุมเวลาการใช้อุปกรณ์ด้วยตนเองได้อย่างสะดวก

5. สถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพ ต้องจัดให้มีระบบฉุกเฉินสำหรับบริการอบความร้อน อบไอน้ำ และอ่างน้ำวน ซึ่งสามารถหยุดการทำงานของอุปกรณ์ดังกล่าวโดยอัตโนมัติทันทีที่เกิดภาวะซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อผู้ใช้บริการ และการเข้าถึงเพื่อใช้ระบบฉุกเฉินนั้นต้องสามารถกระทำได้โดยง่ายในเวลาที่เกิดเหตุฉุกเฉิน

6. ภายในบริเวณที่ให้บริการอบความร้อน อบไอน้ำ และอ่างน้ำวน ต้องมีเครื่องวัดอุณหภูมิ เพื่อให้บุคลากรผู้รับผิดชอบอุปกรณ์สามารถปรับและควบคุมอุณหภูมิ ให้อยู่ในสภาวะที่ปลอดภัยสำหรับผู้ใช้บริการตลอดเวลา

7. สถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพ ต้องจัดให้มีระบบคัดกรองผู้ใช้บริการที่อาจมีความเสี่ยงต่อการเข้าใช้บริการต่างๆ โดยเฉพาะต้องไม่อนุญาตให้สตรีตั้งครรภ์ ผู้ใช้ยาบางประเภทที่อาจเกิดปัญหาได้เมื่อเข้าใช้อุปกรณ์ ผู้ที่เพิ่งดื่มสุราหรือเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ผู้ป่วยโรคเบาหวาน และผู้ป่วยโรคหัวใจ เข้าใช้อุปกรณ์ เว้นแต่ได้รับการสั่งให้ใช้อุปกรณ์จากแพทย์ผู้เกี่ยวข้อง

8. สถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพ ต้องดูแลและควบคุมคุณภาพน้ำที่ใช้สำหรับให้บริการ ไม่ว่าจะอ่างน้ำวน สระธาราบำบัด หรืออุปกรณ์การใช้น้ำอื่นใดให้มีคุณสมบัติทางเคมีที่ปลอดภัย และไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อ

9. ผ้า และอุปกรณ์ทุกชนิดที่เมื่อใช้ให้บริการแล้วสามารถนำกลับมาใช้ได้อีก ต้องซักหรือล้าง ทำความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะ การนำมาใช้บริการในครั้งต่อไป และในกรณีที่การให้บริการมีความเสี่ยงต่อการแพร่เชื้อ เช่น การตัดเล็บในการบริการดูแลมือและเล็บมือ (Manicure) หรือบริการดูแลเท้าและเล็บเท้า (Pedicure) ตลอดจนการใช้ไม้ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ขัดหรือขูดผิวหนังในการบริการ กดจุด (Reflexology) ต้องผ่านกรรมวิธีการฆ่าเชื้อที่สามารถฆ่าเชื้อและควบคุมเชื้อได้ไม่น้อยกว่าเทคนิค Disinfectant

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This document is provided for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

10. บริเวณที่ให้บริการต้องติดตั้งอ่างล้างมือที่ถูกสุขลักษณะ ไว้เพื่อผู้ให้บริการล้างมือให้สะอาดก่อนให้บริการทุกครั้ง

11. ในกรณีที่ผู้ให้บริการอาจหายใจรดบริเวณใบหน้าของผู้ใช้บริการ เช่น ในการบริการดูแลบำรุงใบหน้า ผู้ให้บริการต้องสวมอุปกรณ์ที่ถูกสุขลักษณะเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อระบบทางเดินหายใจไปสู่ผู้รับบริการ ในขณะที่มีการให้บริการทุกครั้ง

12. มีการดำเนินการตามระบบควบคุมการติดเชื้อ ตามที่กำหนดในคู่มือควบคุมการติดเชื้อของสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพแห่งนั้น

13. บริเวณที่ให้บริการอบความร้อน อบไอน้ำ และอ่างน้ำวน ควรมีแสงสว่างวัดได้ไม่น้อยกว่า 50 แรงเทียนที่ผิวพื้น

14. ผิวพื้นของบริเวณที่เปียกชื้น ต้องทำงานวัสดุที่เรียบทำความสะอาดง่าย และไม่ลื่น (นักรบ พิมพ์ขาว. 2552)

3.6.5 การกำหนดราคา

สถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวเพื่อสุขภาพ ต้องจัดทำเอกสารประกาศแจ้งรายการบริการ คำแนะนำในการใช้บริการและอัตราค่าบริการที่ชัดเจน สำหรับประชาสัมพันธ์ให้ผู้สนใจบริการได้ทราบ โดยอัตราที่ไม่มีอยู่ในรายการที่ประกาศไว้ จะต้องแจ้งให้ทราบก่อนให้บริการ

3.7 ข้อมูลร้านบ้านสวนมาสสาจ

ร้านบ้านสวนมาสสาจ (Baansuan Massage) เป็นหนึ่งในผู้ประกอบการร้านนวดแผนไทยของคนไทยที่ดำเนินกิจการตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2548 ให้บริการนวดเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อความผ่อนคลาย ร้านบ้านสวนมาสสาจ เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 9.00 ถึง 24.00 น.

ปัจจุบันมีทั้งหมด 4 สาขา บ้านสวนมาสสาจ มีทั้งหมด 4 สาขา ได้แก่

1. นนทบุรี เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 ปัจจุบันมีพนักงานนวด 27 คน
2. เจริญนคร เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ปัจจุบันมีพนักงานนวด 33 คน
3. รามอินทรา เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 ปัจจุบันมีพนักงานนวด 32 คน
4. รามคำแหง เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ปัจจุบันมีพนักงานนวด 20 คน

รวมทั้งสิ้น มีพนักงานนวด 112 คน (ภาพที่ 3.1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

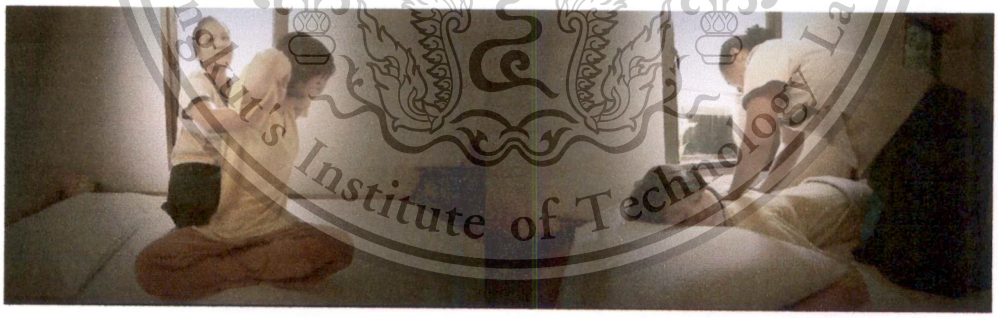


ภาพที่ 3.1 ร้านบ้านสวนมาสสาจ 4 สาขา

3.7.1 ลักษณะรูปแบบการนวดของร้านบ้านสวนมาสสาจ

1. นวดเพื่อสุขภาพ ประกอบด้วย

1.1 นวดแผนไทย 2 ชั่วโมง ราคาค่าบริการ 400 บาท (ภาพที่ 3.2)



ภาพที่ 3.2 การนวดแผนไทย

1.2 นวดฝ่าเท้า 1 ชั่วโมง ราคาค่าบริการ 250 บาท (ภาพที่ 3.3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.



ภาพที่ 3.3 การนวดฝ่าเท้า

1.3 นวดฝ่าเท้าและแผนไทย 2 ชั่วโมง ราคาค่าบริการ 500 บาท

2. อโรมาเพื่อความผ่อนคลาย ประกอบด้วย

2.1 นวดอโรมาเธอราปี 1 ชั่วโมง 30 นาที ราคาค่าบริการ 850 บาท (ภาพที่ 3.4 และ ภาพที่ 3.5)



ภาพที่ 3.4 การนวดอโรมาเธอราปี



ภาพที่ 3.5 อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวดอโรมาเธอราปี

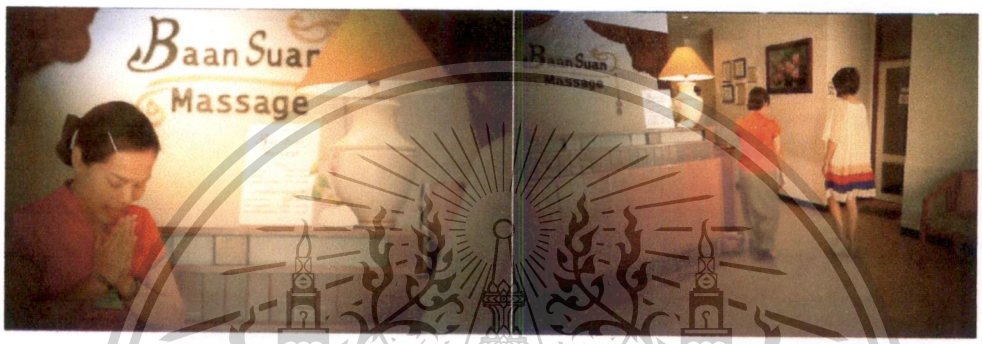
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

2.2 ขัดผิวและนวดอโรมา 2 ชั่วโมง ราคาค่าบริการ 1,050 บาท

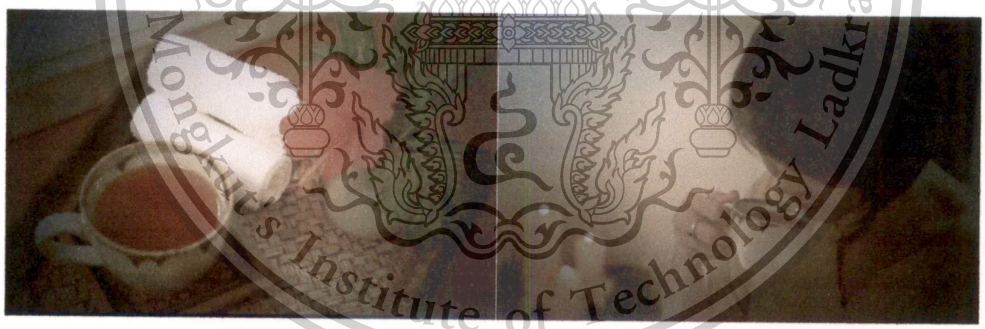
2.3 ขัดผิวสมุนไพร นวดอโรมา 2 ชั่วโมง ราคาค่าบริการ 1,250 บาท

3.7.2 บรรยากาศของร้านบ้านสวนมาสสาจ

1. การต้อนรับผู้ใช้บริการ พนักงานกล่าวต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยความอ่อนน้อมเพื่อสร้างความประทับใจ สอบถามรูปแบบการนวดที่ผู้ใช้บริการต้องการ พร้อมจัดเครื่องดื่มสมุนไพรมาต้อนรับ (ภาพที่ 3.6 และภาพที่ 3.7)



ภาพที่ 3.6 การต้อนรับผู้มาใช้บริการ



ภาพที่ 3.7 เครื่องดื่มต้อนรับผู้ใช้บริการ

2. บรรยากาศภายในร้าน การจัดตกแต่งห้องต่าง ๆ ภายในร้านบ้านสวนมาสสาจเป็นการตกแต่งแบบไทยประยุกต์ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกอบอุ่น

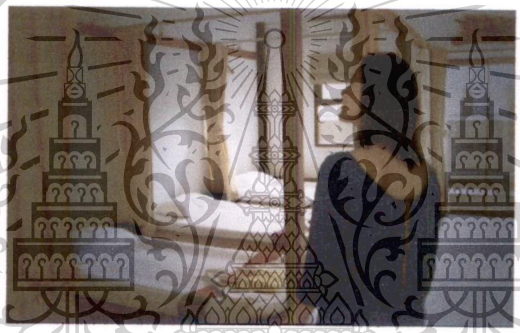
2.1 ห้องรับแขก เป็นห้องที่ผู้ใช้บริการได้สัมผัสเป็นห้องแรก จัดพื้นที่สำหรับให้ผู้ใช้บริการนั่งรอ พร้อมทั้งหนังสือสุขภาพต่าง ๆ (ภาพที่ 3.8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.



ภาพที่ 3.8 ห้องรับแขก

2.2 ห้องนวดแผนไทย จัดตกแต่งแบบไทยประยุกต์ แบ่งสัดส่วนระหว่างเตียงนวดและทางเดิน เตียงนวดแต่ละเตียงกั้นด้วยผ้าม่านเพื่อความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (ภาพที่ 3.9)



ภาพที่ 3.9 ห้องนวดแผนไทย

2.3 ห้องนวดฝ่าเท้า ลักษณะการใช้บริการของผู้ใช้บริการในห้องนี้จะเป็นการนั่ง จึงจัดสถานที่ให้ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสกับธรรมชาติอย่างใกล้ชิด (ภาพที่ 3.10)



ภาพที่ 3.10 ห้องนวดฝ่าเท้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

2.4 ห้องนวดอโรมาเธอราปี ลักษณะการนวดรูปแบบนี้ต้องการความเป็นส่วนตัว จัดเป็นห้องเตียงเดี่ยวหรือเตียงคู่ และมีห้องน้ำส่วนตัวรวมอยู่ภายในห้อง (ภาพที่ 3.11)



ภาพที่ 3.11 ห้องนวดอโรมาเธอราปี

2.5 ห้องสปา จัดห้องแบบเป็นส่วนตัว ใกล้ชิดธรรมชาติ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความผ่อนคลาย (ภาพที่ 3.12)



ภาพที่ 3.12 ห้องสปา

3.7.3 ระเบียบการทำงานของร้านบ้านสวนมาสสาจ

1. การรับพนักงาน จะรับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 ปีขึ้นไป โดยมีการทดสอบพื้นฐานการนวดของพนักงาน และปรับการนวดของพนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐานของร้านบ้านสวนมาสสาจ พนักงานนวดต้องวางเงินประกัน 2,000 บาทก่อนเข้าทำงาน (แบ่งชำระได้) สามารถขอเงินประกันคืนได้เมื่อลาออก โดยต้องเขียนใบลาออกล่วงหน้า 30 วัน

2. เวลาทำงาน ตั้งแต่เวลา 9.00 - 24.00 น. พนักงานเข้าทำงานได้ไม่เกินเวลา 14.00 น. ในวันธรรมดา และเข้าทำงานได้ไม่เกินเวลา 12.00 น. ในวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามที่ทางร้านบ้านสวนมาสสาจกำหนด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

3. เวลาเลิกงาน ทางร้านจะแบ่งเวลาเลิกงานเป็นสองรอบ คือ รอบแรก เลิกงานเวลา 21.00 น. และรอบสอง เลิกงานเวลา 22.00 น. (ในกรณีที่ไม่ติดงานผู้ใช้บริการแล้ว) ทำงานไม่เกินเวลา 24.00 น. จำนวนของพนักงานที่เลิกงานในเวลารอบสอง ทางร้านบ้านสวนมาสสาจะกำหนดให้โดยคำนวณจากพนักงานและผู้ใช้บริการ (เช่น 10 คน/วัน) ส่วนพนักงานที่เกินจากที่กำหนดจะกลับตามเวลารอบแรก

4. วันหยุด พนักงานนวดมีวันหยุด 5 วัน ในรอบหนึ่งเดือน หากต้องการหยุดวันใด ทางร้านจะให้มาลงชื่อในสมุดพร้อมระบุวันหยุดที่ต้องการล่วงหน้า โดยทางร้านจะอนุญาตให้ในแต่ละวันมีพนักงานลาหยุดได้ไม่เกิน 4-5 คน ขึ้นอยู่กับจำนวนพนักงานในช่วงนั้น หากเกินกว่าจำนวนนี้ คนถัดมาจะต้องเสียค่าปรับเป็นเงินวันละ 200 บาท เพื่อเป็นการควบคุมให้มีพนักงานเหลือเพียงพอสำหรับให้บริการผู้ใช้บริการภายในร้าน หากมีเหตุจำเป็นต้องหยุดนอกจากวันหยุดปกติ เช่น ป่วย ให้เขียนใบลา กรณีหยุดเกิน 5 วัน ในหนึ่งเดือน จะต้องเสียค่าปรับวันละ 100 บาท กรณีพนักงานหยุดเกิน 30 วัน โดยไม่มีเหตุอันควร จะต้องจ่ายเงินประกันการเริ่มทำงานใหม่

3.9.4 สวัสดิการพนักงาน

ร้านบ้านสวนมาสสาจ มีสวัสดิการให้แก่พนักงานของทางร้าน ดังนี้

1. ประกันสังคม
2. จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวประจำปี
3. มีงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี
4. มีข้าวสวยบริการฟรี ให้ทุกวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

3.9.5 ค่าตอบแทนพนักงาน

พนักงานนวดจะได้รับเงินค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมงตามเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. นวดแผนไทย 2 ชั่วโมง ได้รับค่าตอบแทน 150 บาท
2. นวดฝ่าเท้า 1 ชั่วโมง ได้รับค่าตอบแทน 100 บาท
3. นวดฝ่าเท้าและแผนไทย 2 ชั่วโมง ได้รับค่าตอบแทน 500 บาท
4. นวดอโรมาเธอราปี 1.30-2 ชั่วโมง ได้รับค่าตอบแทน 180-230 บาท
5. ขัดผิวและนวดอโรมา 2 ชั่วโมง ได้รับค่าตอบแทน 1,050 บาท
6. ขัดผิดสมุนไพร นวดอโรมา 2 ชั่วโมง ได้รับค่าตอบแทน 1,250 บาท

โดยทางร้านจะโอนเงินค่าตอบแทนเข้าธนาคารทุกวันที่ 1 และ 16 ของเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ โดยศึกษาจากพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ ทั้งหมด 4 สาขา คือ สาขานนทบุรี จำนวน 27 คน สาขาเจริญนคร จำนวน 33 คน สาขารามอินทรา จำนวน 32 คน และสาขารามคำแหง จำนวน 20 คน รวมทั้งหมด 112 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานนวดแผนไทย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ

จากพนักงานนวดแผนไทยทั้งหมดในร้านบ้านสวนมาสสาจจำนวน 112 คน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานจำแนกตามเพศ อายุ สถานะภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน มีผลการศึกษาดังนี้

4.1.1 เพศ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทย ในร้านบ้านสวนมาสสาจทั้งหมดเป็นเพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 เนื่องจากร้านบ้านสวนมาสสาจรับสมัครพนักงานนวดแผนไทยเฉพาะเพศหญิงเท่านั้น

4.1.2 อายุ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยที่มีช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี มีจำนวนใกล้เคียงกับพนักงานที่มีช่วงอายุระหว่าง 46-50 ปี คือจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปีใกล้เคียงกับพนักงานที่มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปี คือจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 สังเกตว่าพนักงานจะมีอายุตั้งแต่ 36 -มากกว่า 50 ปี เนื่องจากทางร้านบ้านสวนมาสสาจจะรับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการนวดแผนไทยมาแล้ว ทำให้อายุของพนักงานอยู่ช่วงอายุดังกล่าว (ตารางที่ 4.1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-25 ปี	3	2.7
26-30 ปี	5	4.5
31-35 ปี	7	6.3
36-40 ปี	30	26.3
41-45 ปี	21	18.8
46-50 ปี	28	25.0
มากกว่า 50 ปี	18	16.1
รวม	112	100.0

4.1.3 สถานภาพสมรส

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยมีสถานภาพโสด มีจำนวนใกล้เคียงกับพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ คือ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 และ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 อันดับสุดท้ายคือสถานภาพสมรส มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	44	39.3
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	43	38.4
สมรส	25	22.3
รวม	112	100.0

4.1.4 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และอันดับสุดท้ายคือ ระดับสูงกว่าอนุปริญญา มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 เนื่องจากอาชีพนวดแผนไทยถือเป็นวิชาชีพที่ต้องอาศัยทักษะเฉพาะด้าน ระดับการศึกษาตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาจึงไม่มีผลในการใช้ประกอบอาชีพนวดแผนไทย ไม่จำเป็นต้องจบการศึกษาในระดับปริญญาหรืออุดมศึกษา (ตารางที่ 4.3)

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าอนุปริญญา	108	96.4
อนุปริญญา	3	2.7
สูงกว่าอนุปริญญา	1	9.0
รวม	112	100.0

4.1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานนวดแผนไทยมากกว่า 5 ปี คือมีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ 4-5 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ซึ่งสอดคล้องกับช่วงอายุของพนักงาน (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	9	8.0
2-3 ปี	14	12.5
4-5 ปี	31	27.7
มากกว่า 5 ปี	58	51.8
รวม	112	100.0

4.1.6 อายุการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยมีอายุการทำงานที่ร้านบ้านสวนมาสสาจมากกว่า 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมาคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 (ตารางที่ 4.5)

4.1.7 รายได้ต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยมีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวนใกล้เคียงกับพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท คือจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และจำนวน 46 คนคิดเป็นร้อยละ 41.1 ที่รายได้ต่อเดือนไม่สูงมานักเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีภาระงานที่รับผิดชอบคือนวดแผนไทยเพียงอย่างเดียว ซึ่งรายได้จากการนวดแผนไทยจะน้อยกว่ารายได้จากการนวดแบบอื่น รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาทมีจำนวน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

16 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และอันดับสุดท้ายคือ รายได้ระหว่าง 20,001-25,000 บาท มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	30	26.8
2-3 ปี	24	21.4
4-5 ปี	18	16.1
มากกว่า 5 ปี	40	35.7
รวม	112	100.0

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	47	42.0
10,001-15,000 บาท	46	41.1
15,001-20,000 บาท	16	14.3
20,001-25,000 บาท	3	2.7
รวม	112	100.0

4.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย โดยวิเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์สเบอร์ก เฉพาะปัจจัยค้ำจุน 5 ด้าน คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน และด้านนโยบายขององค์การ โดยใช้เกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคอร์ท (Likert's Scale) มีผลการศึกษาดังนี้

4.2.1 ด้านการปกครองบังคับบัญชา

จากการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยมีความพึงพอใจในด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 รายการ คือ เจ้านายใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการทำงาน ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจในระดับมาก มีจำนวน 4 รายการ ประกอบด้วย 1) เจ้านายให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is restricted for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

เกียรติพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน 2) เจ้านายใส่ใจพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน 3) เจ้านายจะคอยชี้แนะและสอนในสิ่งที่ไม่รู้อยู่เสมอ และ 4) เจ้านายมีเหตุผลในการตัดสินสิ่งต่าง ๆ อย่างยุติธรรม (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานนวดแผนไทย จำแนกตามด้านการปกครองบังคับบัญชา

(N=112)

การปกครองบังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
เจ้านายใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการสั่งงาน	4.29	0.81	มากที่สุด
เจ้านายให้เกียรติพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.04	0.98	มาก
เจ้านายใส่ใจพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.85	1.09	มาก
เจ้านายจะคอยชี้แนะนำและสอนในสิ่งที่ท่านไม่รู้เสมอ	3.81	0.94	มาก
เจ้านายมีเหตุผลในการตัดสินสิ่งต่างๆ อย่างยุติธรรม	3.79	0.79	มาก
รวม	3.96	0.92	มาก

4.2.2 ด้านสภาพการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ มีความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 รายการ ประกอบด้วย 1) บรรยากาศภายในร้านทำให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ 2) สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย 3) ระยะเวลาในการทำงานมีความเหมาะสม และ 4) สถานที่ทำงานมีการเดินทางที่สะดวก ส่วนรายการที่มีความพึงใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 1 รายการ คือ ภายในที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อความต้องการ (ตารางที่ 4.8)

4.2.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จากการศึกษาพบว่าพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับมากที่สุด 1 รายการ คือ มี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ความสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้านายเสมอ ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจในระดับมาก 2 รายการ ได้แก่ 1) สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นได้ และ 2) สามารถขอคำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานจากเพื่อนร่วมงานได้ ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 1 รายการ คือ สามารถปรึกษาเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานนวดแผนไทย จำแนกตามด้านสภาพการทำงาน

(N=112)

สภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
บรรยากาศภายในร้านทำให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ	4.10	1.13	มาก
สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย	4.08	1.04	มาก
ระยะเวลาในการทำงานมีความเหมาะสม	4.02	0.85	มาก
สถานที่ทำงานมีการเดินทางที่สะดวก	3.97	1.02	มาก
ภายในที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อความต้องการ	3.09	1.26	ปานกลาง
รวม	3.85	1.06	มาก

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานนวดแผนไทย จำแนกตามด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

(N=112)

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีสัมพันธภาพที่ดีกับเจ้านายเสมอ	4.32	0.73	มากที่สุด
สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นได้	4.08	0.87	มาก
สามารถขอคำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานจากเพื่อนร่วมงานได้	3.45	0.76	มาก
สามารถปรึกษาเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้	2.95	1.06	ปานกลาง
รวม	3.70	0.86	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

4.2.4 ด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ มีความพึงพอใจด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมากที่สุด 1 รายการ คือ ได้รับค่าจ้าง/เงินเดือนครบถ้วนและตรงเวลาเสมอ ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมี 2 รายการ ได้แก่ 1) องค์การที่ทำงานอยู่มีความมั่นคง และ 2) รายได้ในแต่ละเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถที่มีอยู่ และรายการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมี 3 รายการ ได้แก่ 1) พอใจกับเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน 2) ค่าจ้างที่ได้รับในแต่ละเดือนเพียงพอต่อการใช้จ่ายในครอบครัว และ 3) ในแต่ละเดือนมีเงินเหลือเก็บออมเพื่อใช้ในอนาคตหรือยามจำเป็น (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานนวดแผนไทย จำแนกตามด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน

(N=112)

ค่าจ้างและความมั่นคงในงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ได้รับค่าจ้าง/เงินเดือนครบถ้วนและตรงเวลาเสมอ	4.22	1.60	มากที่สุด
องค์การที่ทำงานอยู่มีความมั่นคง	3.98	1.04	มาก
รายได้ในแต่ละเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถที่มีอยู่	3.47	1.06	มาก
พอใจกับเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน	3.21	1.02	ปานกลาง
ค่าจ้างที่ได้รับในแต่ละเดือนเพียงพอต่อการใช้จ่ายในครอบครัว	3.19	1.06	ปานกลาง
ในแต่ละเดือนมีเงินเหลือเก็บออม เพื่อใช้ในอนาคตหรือยามจำเป็น	2.71	1.21	ปานกลาง
รวม	3.46	1.17	มาก

4.2.5 ด้านนโยบายขององค์การ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ มีความพึงพอใจด้านนโยบายขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจด้านนโยบายขององค์การในระดับมากที่สุด 1 รายการ คือ มีความภาคภูมิใจกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของร้าน ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจในระดับมากมี 2 รายการ คือ 1) มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และ 2) สามารถมีส่วนร่วมหรือแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายและข้อบังคับของร้าน (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานนวดแผนไทย จำแนกตามด้านนโยบายขององค์การ

(N=112)

นโยบายขององค์การ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีความภาคภูมิใจกับชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของทางร้าน	4.30	0.73	มากที่สุด
มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ	4.13	0.91	มาก
สามารถมีส่วนร่วมหรือแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายและข้อบังคับของร้าน	3.67	1.14	มาก
รวม	4.03	0.93	มาก

4.2.6 ภาพรวมของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทยของร้านบ้านสวนมาสสาจ

จากการศึกษาภาพรวมของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทยเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยของร้านบ้านสวนมาสสาจพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทั้ง 5 รายการ ดังนี้ 1) ด้านนโยบายองค์การ 2) ด้านการปกครองบังคับบัญชา 3) ด้านสภาพการทำงาน 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 5) ด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจในด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เนื่องจากรายได้ที่พนักงานนวดได้รับในแต่ละเดือนนั้น ยังไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในครอบครัวและเหลือเก็บออมมากนัก สืบเนื่องมากจากพนักงานนวดส่วนใหญ่ได้รับมอบหมายงานให้นวดแผนไทยเพียงอย่างเดียว ซึ่งเป็นการให้บริการที่มีค่าตอบแทนค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับการให้บริการแบบอื่น ๆ ส่งผลให้รายได้ในแต่ละเดือนไม่สูงนัก ดังนั้นหากพนักงานได้รับมอบหมายงานบริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นย่อมส่งผลถึงปริมาณรายได้ที่สูงขึ้นเช่นกัน (ตารางที่ 4.12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ตารางที่ 4.12 ภาพรวมของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ

(N=112)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
นโยบายองค์การ	4.03	0.93	มาก
การปกครองบังคับบัญชา	3.96	0.92	มาก
สภาพการทำงาน	3.85	1.06	มาก
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.70	0.86	มาก
ค่าจ้างและความมั่นคงในงาน	3.46	1.17	มาก
รวม	3.80	0.99	มาก

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากพนักงานนวดแผนไทยทั้งหมดในร้านบ้านสวนมาสสาจจำนวน 112 คน ได้นำผลการศึกษาที่ได้มาทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน อายุการทำงานที่ร้าน และรายได้ต่อเดือน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยค้ำจุน 5 ด้าน คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน และด้านนโยบายขององค์การ โดยทดสอบสมมติฐานดังนี้

H_0= ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1= ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ด้วยวิธีการทดสอบทางสถิติโดยการใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square tests) ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ถ้าหากมีความน่าจะเป็นของนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 จะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้ผลการศึกษาสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังต่อไปนี้

4.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการเก็บข้อมูลของพนักงานพบว่า พนักงานนวดแผนไทยเป็นเพศหญิงทั้งหมด จึงไม่สามารถนำมาทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาค่าความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.

Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

4.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านการปกครองบังคับบัญชา ในเรื่อง 1) เจ้านายมีเหตุผลในการตัดสินสิ่งต่าง ๆ อย่างยุติธรรม และ 2) เจ้านายใส่ใจดูแลใส่ใจพนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์กับด้านสภาพการทำงาน ในเรื่อง 1) สถานที่ทำงานมีการเดินทางที่สะดวก 2) ภายในที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อความต้องการ 3) ระยะเวลาในการทำงานมีความเหมาะสม และ 4) สภาพแวดล้อมของที่ทำงานมีความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในเรื่อง สามารถปรึกษาเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ มีความสัมพันธ์กับด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน ในเรื่อง 1) ค่าจ้างที่ได้รับในแต่ละเดือนเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว 2) พอใจกับเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน และ 3) ได้รับค่าจ้างเงินเดือนครบถ้วน และตรงเวลาเสมอ มีความสัมพันธ์กับด้านนโยบายขององค์การ ในเรื่อง มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ (ตารางที่ 4.13)

4.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ในเรื่อง 1) ภายในที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อความต้องการ และ 2) ระยะเวลาในการทำงานมีความเหมาะสม มีความสัมพันธ์กับด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในเรื่อง 1) สามารถปรึกษาเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ และ 2) สามารถขอคำแนะนำเกี่ยวการทำงานจากเพื่อนร่วมงานได้ มีความสัมพันธ์กับด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน ในเรื่อง 1) พอใจกับเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน และ 2) ได้รับค่าจ้าง/เงินเดือนครบถ้วน และตรงเวลาเสมอ (ตารางที่ 4.13)

4.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ในเรื่อง 1) เจ้านายใส่ใจดูแลพนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และ 2) เจ้านายจะคอยชี้แนะและสอนในสิ่งที่ยังไม่รู้เสมอ ด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน ในเรื่อง องค์การที่ทำงานอยู่มีความมั่นคง (ตารางที่ 4.13)

4.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ในเรื่อง 1) เจ้านายใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการสั่งงาน และ 2) เจ้านายมีเหตุผลในการตัดสินสิ่งต่าง ๆ อย่างยุติธรรม ด้านสภาพการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ในเรื่อง สถานที่ทำงานมีการเดินทางที่สะดวก มีความสัมพันธ์กับด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในเรื่อง สามารถปรึกษาเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ ด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน ในเรื่อง 1) รายได้ในแต่ละเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถที่มี 2) องค์การที่ทำงานอยู่มีความมั่นคง และ 3) ได้รับค่าจ้าง เงินเดือนครบถ้วนและตรงเวลาเสมอ มีความสัมพันธ์กับด้านนโยบายองค์การ ในเรื่อง สามารถมีส่วนร่วมหรือแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายและข้อบังคับของร้าน (ตารางที่ 4.13)

4.3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานในร้านกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุการทำงานในร้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ในเรื่อง 1) เจ้านายให้เกียรติพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และ 2) เจ้านายใส่ใจดูแลพนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์กับด้านสภาพการทำงาน ในเรื่อง สถานที่ทำงานมีการเดินทางที่สะดวก มีความสัมพันธ์กับด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน ในเรื่อง พอใจกับเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน มีความสัมพันธ์กับด้านนโยบายองค์การ ในเรื่อง มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ (ตารางที่ 4.13)

4.3.7 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน ในเรื่อง 1) ค่าจ้างที่ได้ในแต่ละเดือนเพียงพอต่อการใช้จ่ายในครอบครัว 2) ในแต่ละเดือนมีเงินเหลือเก็บออม เพื่อในอนาคตหรือยามจำเป็น 3) พอใจกับเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน 4) รายได้ในแต่ละเดือนที่ได้รับ เหมาะสมกับความสามารถที่มี และ 5) ได้รับค่าจ้าง/เงินเดือนครบถ้วนและตรงเวลาเสมอ มีความสัมพันธ์กับด้านนโยบายขององค์การ ในเรื่อง สามารถมีส่วนร่วมหรือแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายและข้อบังคับของร้าน (ตารางที่ 4.13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ตารางที่ 4.14 ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย	ปัจจัยส่วนบุคคล											
	อายุ		สถานภาพการสมรส		ระดับการศึกษา		ประสบการณ์การทำงาน		อายุการทำงาน		รายได้ต่อเดือน	
	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig
การปกครองบังคับบัญชา												
เจ้านายใช้ถ่อยคำที่สุภาพในการสั่งงาน	8.569	0.739	4.409	0.353	4.345	0.361	17.458	*0.008	6.645	0.355	4.106	0.662
เจ้านายมีเหตุผลในการตัดสินใจสิ่งต่าง ๆ อย่างยุติธรรม	31.859	*0.023	5.397	0.494	3.692	0.718	18.199	*0.033	7.567	0.578	15.029	0.090
เจ้านายให้เกียรติพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	23.518	0.171	3.987	0.678	5.667	0.461	10.785	0.293	24.005	*0.004	37.924	0.000
เจ้านายใส่ใจดูแลพนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ	40.539	*0.019	9.770	0.282	113.506	*0.000	11.679	0.472	21.525	*0.043	37.113	*0.000
เจ้านายจะคอยชี้แนะและสอนในสิ่งที่ยังไม่รู้เสมอ	29.804	0.191	8.406	0.395	36.881	*0.000	13.230	0.353	20.533	0.058	20.237	0.063

หมายเหตุ * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย	ปัจจัยส่วนบุคคล											
	อายุ		สถานภาพการสมรส		ระดับการศึกษา		ประสบการณ์การทำงาน		อายุการทำงาน		รายได้ต่อเดือน	
	x^2	Sig	x^2	Sig	x^2	Sig	x^2	Sig	x^2	Sig	x^2	Sig
สภาพการทำงาน												
สถานที่ทำงานมีการเดินทางที่สะดวก	43.335	*0.001	4.629	0.592	4.889	0.558	22.267	*0.008	18.528	*0.029	39.813	*0.000
ภายในที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอ	41.372	*0.015	16.726	*0.033	9.016	0.314	15.866	0.197	19.864	0.070	27.745	*0.006
บรรยากาศภายในร้านทำให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ	30.596	0.166	9.059	0.337	2.123	0.977	18.881	0.091	14.534	0.268	47.642	*0.000
ระยะเวลาในการทำงานมีความเหมาะสม	29.887	*0.039	13.794	*0.032	2.293	0.891	12.117	0.207	11.211	0.262	14.204	0.115
สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย	57.028	*0.000	5.936	0.654	6.603	0.580	18.976	0.089	14.055	0.297	40.461	*0.000

หมายเหตุ * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย	ปัจจัยส่วนบุคคล											
	อายุ		สถานภาพการสมรส		ระดับการศึกษา		ประสบการณ์การทำงาน		อายุการทำงาน		รายได้ต่อเดือน	
	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล												
สามารถปรึกษาเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้	36.809	*0.046	16.934	*0.031	10.303	0.244	26.300	*0.010	20.641	0.056	12.445	0.411
สามารถขอคำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานจากเพื่อนร่วมงานได้	35.026	0.068	24.824	*0.002	7.363	0.498	15.989	0.192	11.819	0.460	19.304	0.081
สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ได้	17.096	0.517	2.379	0.882	4.007	0.676	7.115	0.625	9.077	0.430	13.580	0.138
มีสัมพันธภาพที่ดีกับเจ้านายเสมอ	13.657	0.751	3.956	0.683	7.730	0.259	10.256	0.330	7.117	0.625	15.642	0.075
ค่าจ้างและความมั่นคงในงาน												
ค่าจ้างที่ได้ในแต่ละเดือนเพียงพอต่อการใช้จ่ายในครอบครัว	41.133	*0.016	11.555	0.172	4.154	0.843	26.917	0.153	19.079	0.087	44.745	*0.000

หมายเหตุ * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย	ปัจจัยส่วนบุคคล											
	อายุ		สถานภาพการสมรส		ระดับการศึกษา		ประสบการณ์การทำงาน		อายุการทำงาน		รายได้ต่อเดือน	
	x^2	Sig	x^2	sig	x^2	Sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig
ในแต่ละเดือนมีเงินเหลือเก็บออม เพื่อในอนาคตหรือยามจำเป็น	26.878	0.310	13.477	0.096	9.126	0.332	9.420	0.667	12.232	0.427	30.094	*0.003
พอใจกับเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน	42.156	*0.012	12.258	0.140	2.438	0.965	18.779	0.094	25.373	*0.013	26.294	*0.010
รายได้ในแต่ละเดือนที่ได้รับ เหมาะสมกับความสามารถที่มี	31.164	0.149	9.615	0.293	11.589	0.171	27.405	*0.007	9.052	0.087	29.535	*0.003
องค์การที่ทำงานอยู่มีความมั่นคง	21.967	0.581	20.644	*0.008	23.308	*0.003	45.061	*0.000	19.260	0.082	13.084	0.363
ได้รับค่าจ้าง/เงินเดือนครบถ้วน และตรงเวลาเสมอ	37.971	*0.035	12.011	0.151	9.609	0.294	28.149	*0.005	20.953	0.051	43.438	*0.000

หมายเหตุ * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย	ปัจจัยส่วนบุคคล											
	อายุ		สถานภาพการสมรส		ระดับการศึกษา		ประสบการณ์การทำงาน		อายุการทำงาน		รายได้ต่อเดือน	
	χ^2	Sig	χ^2	sig	χ^2	sig	χ^2	sig	χ^2	sig	χ^2	Sig
นโยบายขององค์การ												
มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ	45.478	*0.005	8.580	0.379	5.512	0.702	20.276	0.062	22.031	*0.037	18.731	0.095
สามารถมีส่วนร่วมหรือแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายและข้อบังคับของร้าน	35.911	0.056	6.178	0.627	3.781	0.876	41.238	*0.000	19.174	0.084	24.072	*0.020
มีความภูมิใจกับชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของร้าน	24.462	0.140	4.427	0.619	10.209	0.116	10.734	0.294	7.985	0.536	15.196	0.086

หมายเหตุ * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

บทที่ 5
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้กับองค์การ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ จำนวน 112 คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่าพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจเป็นผู้หญิงทั้งหมด ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีประสบการณ์ในการทำงานนวดแผนไทยมากกว่า 5 ปี มีอายุการทำงานที่ร้านบ้านสวนมาสสาจมากกว่า 5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายองค์การ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน โดยพบว่า ด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เนื่องจากพนักงานนวดส่วนใหญ่ได้รับมอบหมายงานให้นวดแผนไทยเพียงอย่างเดียว ซึ่งเป็นการให้บริการที่มีค่าตอบแทนค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับการให้บริการแบบอื่น ๆ ส่งผลให้รายได้ในแต่ละเดือนไม่สูงนัก

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเรื่องเจ้านายใส่ใจดูแลพนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ โดยอายุ ประสบการณ์ทำงาน อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเรื่องสถานที่ทำงานมีการเดินทางที่สะดวก สำหรับอายุ สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเรื่องภายในสถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อความต้องการ ส่วนอายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับเรื่องสามารถปรึกษาเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ โดยอายุ อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเรื่องพอใจกับเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน ทั้งนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational purposes only, and is not for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับเรื่ององค์การที่ทำงานอยู่มี ความมั่นคง โดยอายุ ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเรื่องได้รับค่าจ้าง/เงินเดือนครบถ้วนและตรงเวลาเสมอ อายุ และประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับเรื่อง เจ้านายมีเหตุผลในการตัดสินสิ่งต่าง ๆ อย่างยุติธรรม ส่วนอายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเรื่องเจ้านายให้เกียรติพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน อายุ และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับเรื่องระยะเวลาในการทำงานมีความเหมาะสม โดยอายุ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเรื่องสภาพแวดล้อมของที่ทำงานมีความปลอดภัย และค่าจ้างที่ได้รับใน แต่ละเดือนเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในครอบครัว ส่วนประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเรื่องรายได้ในแต่ละเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถที่มี และสามารถมีส่วนร่วมหรือแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายและข้อบังคับของร้าน โดยอายุ และอายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับเรื่องมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ส่วนสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับเรื่องสามารถขอคำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานจากเพื่อนร่วมงานได้ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับเรื่องเจ้านายจะคอยชี้แนะและสอนในสิ่งที่ยังไม่รู้เสมอ สำหรับประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับเรื่องเจ้านายใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการสั่งงาน ทั้งนี้ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเรื่องบรรยากาศในร้านทำให้สามารถทำงาน ได้อย่างเต็มความสามารถ และในแต่ละเดือนมีเงินเหลือเก็บออม เพื่อใช้ในอนาคตหรือยามจำเป็น

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของพนักงานนวดแผนไทย จะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การ และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านบุคคล เพื่อดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีไว้กับองค์การ โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ มีความพึงพอใจในด้านการปกครองบังคับบัญชา ในเรื่อง เจ้านายมีเหตุผลในการตัดสินสิ่งต่าง ๆ อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าการตัดสินสิ่งต่าง ๆ นั่นมีผลต่อความรู้สึกของพนักงานนวด ดังนั้นการตัดสินความผิด หรือการตำหนิติเตียน ควรใช้เหตุผลและคำนึงถึงความรู้สึกของพนักงาน

2. จากการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ มีความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน ในเรื่อง ภายในสถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำสะอาด ควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เพราะพนักงานยังคงรู้สึกว่าสิ่งเหล่านี้ยังไม่เพียงพอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only. Not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

นอกจากนี้ อาจจะเพิ่มห้องพักสำหรับพนักงานใช้ในช่วงเวลาที่ว่างจากทำงาน หรือห้องสำหรับพักรับประทานอาหารกลางวัน เพื่อให้พนักงานสามารถใช้ห้องเหล่านี้ในการพักผ่อนหลังจากการทำงานหนัก จะสามารถช่วยสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

3. จากการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในเรื่อง สามารถปรึกษาเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้อยู่ในระดับปานกลาง นั่นแสดงให้เห็นว่าพนักงานแต่ละคนยังขาดความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน หรือมีความสนิทสนมกันมากเพียงพอที่จะปรึกษาเรื่องส่วนตัวกันได้ ดังนั้น ทางองค์การจึงควรหาวิธีการเพื่อสร้างบรรยากาศในองค์การให้มีความสนิทสนมคุ้นเคยกัน เสมือนพนักงานทุกคนในองค์การเป็นญาติพี่น้องกัน สามารถช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาปัญหาในทุก ๆ เรื่องได้อย่างสนิทใจ อย่างเช่น การจับคู่ระหว่างพนักงานเก่าและพนักงานใหม่เพื่อสอนงานหรือปรึกษาปัญหาต่าง ๆ และการจัดกิจกรรมประจำปีเสริมสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานและครอบครัว เป็นต้น

4. จากการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ มีความพึงพอใจในด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลางจำนวน 3 รายการ ได้แก่ 1) พอใจกับเงินเดือนที่ได้รับในแต่ละเดือน 2) ค่าจ้างในแต่ละเดือนเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในครอบครัว 3) ในแต่ละเดือนมีเงินเหลือเก็บออม เพื่อใช้ในอนาคตหรือยามจำเป็น เนื่องจากรายได้ที่พนักงานได้รับในแต่ละเดือนนั้น ยังไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในครอบครัว และเหลือเก็บออมมากนัก ดังนั้น ทางร้านอาจจะเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ เช่น การเลี้ยงอาหารกลางวัน เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่พนักงาน นอกจากนี้ทางร้านอาจมีการฝึกอบรมทักษะการนวดด้านอื่นเพิ่มเติมให้แก่พนักงาน เช่น การทำสปา การนวดฝ่าเท้า และการนวดอโรมาเธอราปี เป็นต้น เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้หลากหลายหน้าที่ อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอีกด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิเคราะห์เฉพาะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย ภายในร้านบ้านสวนมาสสาจ ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจประเภทการให้บริการนวดเพื่อสุขภาพนี้ ได้มีขยายตัวมากขึ้น จึงควรมีการสำรวจข้อมูลในพื้นที่ที่หลากหลาย อาทิ สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ที่มีการให้บริการนวดเพื่อสุขภาพ เพื่อที่จะได้เห็นมุมมองที่แตกต่างและหลากหลายมากขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาเพียงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเท่านั้น ซึ่งอาจยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีก ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาองค์การไปสู่ความสำเร็จของงานและองค์การต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

บรรณานุกรม

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. 2526. **หลักการบริการ.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทผดุงวิทยา จำกัด.

กนิษฐา บุญญนิรันดร์. 2539. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ: ศึกษากรณีเปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว และธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว.** ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีการบริหาร โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กุลธน ธนาพงศธร. 2530. **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล หน่วยที่1-7.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จันทร์แรม พุทธนุกูล. 2554. **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี.** การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชูชาติ เป้าเจริญ. 2537. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ การประชาส่วนภูมิภาค.** ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นักรบ พิมพ์ขาว. 2552. **คู่มือทำธุรกิจสุขใจนวดแผนไทย.** กรุงเทพมหานคร: ไอดีซี อินโฟดิสทริบิวเตอร์เซ็นเตอร์.

บุษบง จำเริญดารารัศมี. 2546. **สปา.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. **จิตวิทยาในการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร: สหมิตออฟเซท.

มานพ ประภาษานนท์. 2549. **นวดไทยสัมผัสบำบัดเพื่อสุขภาพ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มติชน.

วงศ์วริศ สมฤทธิ์ฐิติกุล. 2550. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการพิซซ่า ฮัท บริษัท ยัมเรสเทอร์รองตส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ศุภฤกษ์ แก้วสิงห์. 2539. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสุขาภิบาลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2549. **ธุรกิจสปา.** กรุงเทพมหานคร: เจเอสที พับลิชชิ่ง.

สร้อยนภา วัฒนากิตติกุล. 2536. **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ กลุ่มบริษัทนิมีแบประเทศไทย (โรงงานบางปะอิน).** คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

สุทธิ ปั้นมา. 2535. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์.** ปริญญานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

เสาวรส เกียรตินาถ. 2534. "ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ที่สอนระดับปรีคลินิกในมหาวิทยาลัยของรัฐ" วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โสภณ อรุณแสง. 2537. "ความพึงพอใจในการเป็นข้าราชการวิชาชีพที่ขาดแคลนกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข" วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรุณ รักธรรม. 2533. **มนุษยสัมพันธ์กับนักบริหาร.** กรุงเทพมหานคร: ป. สัมพันธ์พาณิชย์.

อัจจิมา หอมระรื่น. 2552. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด.** การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

Bloom, Paul N. and Kotler, Philip. 1984. **Marketing Professional Services.** Prentice Hall PTR.

Herzberg, Frederick. 1993. **The Motivation to Work.** Transaction Publishers.

McDougall, William. 1908. **An introduction to social psychology / William McDougall.** New York: Barnes & Noble.

Wikipedia. 2556. **แผนภาพแสดงลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีของอับราฮัม เอช. มาสโลว์.** [online]. Available : http://th.wikipedia.org/wiki/ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ .

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย

กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการศึกษาอิสระของนักศึกษา ระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งข้อมูลของท่านจะถือเป็นความลับไม่เปิดเผยต่อสาธารณชนหากไม่ได้รับอนุญาต แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

<u>ส่วนที่ 1</u> ลักษณะส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) น้อยกว่า 20 ปี ( ) 20 - 25 ปี ( ) 26 - 30 ปี

( ) 31 - 35 ปี ( ) 36 - 40 ปี ( ) 41 - 45 ปี

( ) 46 - 50 ปี ( ) มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าอนุปริญญา ( ) อนุปริญญา (ปวส.) ( ) สูงกว่าอนุปริญญา (ระบุ).....

4. รายได้ต่อเดือน

( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ( ) 10,001-15,000 บาท ( ) 15,001-20,000 บาท

( ) 20,001-25,000 บาท ( ) มากกว่า 25,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

5. ประสบการณ์ทำงานนวดแผนไทย

( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี ( ) 2-3 ปี ( ) 4-5 ปี

( ) มากกว่า 5 ปี

6. อายุการทำงานที่ร้านบ้านสวนมาสสาจ

( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี ( ) 2-3 ปี ( ) 4-5 ปี

( ) มากกว่า 5 ปี

7. สถานภาพสมรส

( ) โสด ( ) สมรส ( ) หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

<u>ส่วนที่ 2</u> ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความสำคัญตามความคิดเห็นของท่าน

โดยแต่ละคำตอบมีความหมายดังนี้

5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด

4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก

3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง

2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย

1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

ข้อที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	<u>การปกครองบังคับบัญชา</u> เจ้านายของท่านใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการสั่งงาน					
2	เจ้านายของท่านมีเหตุผลในการตัดสินสิ่งต่างๆอย่างยุติธรรม					
3	เจ้านายของท่านให้เกียรติพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4	เจ้านายของท่านใส่ใจดูแลพนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ข้อที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5	เจ้านายของท่านจะคอยชี้แนะและสอนในสิ่งที่ท่านไม่รู้เสมอ					
1	<u>สภาพการทำงาน</u> สถานที่ทำงานของท่านมีการเดินทางที่สะดวก					
2	ภายในที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอ					
3	บรรยากาศภายในร้านทำให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ					
4	ระยะเวลาในการทำงานของท่านมีความเหมาะสม					
5	สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย					
1	<u>ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u> ท่านสามารถปรึกษาเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้					
2	ท่านสามารถขอคำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานจากเพื่อนร่วมงานได้					
3	ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ได้					
4	ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับเจ้านายเสมอ					
1	<u>ค่าจ้างและความมั่นคงในงาน</u> ค่าจ้างที่ท่านได้ในแต่ละเดือนเพียงพอต่อการใช้จ่ายในครอบครัว					
2	ในแต่ละเดือนท่านมีเงินเหลือเก็บออม เพื่อใช้ในอนาคตหรือยามจำเป็น					
3	ท่านพอใจกับเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ข้อที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแวดแผนไทย	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4	รายได้ในแต่ละเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถที่ท่านมี					
5	องค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีความมั่นคง					
6	ท่านได้รับค่าจ้าง/เงินเดือนครบถ้วนและตรงเวลาเสมอ					
1	<u>นโยบายขององค์การ</u> มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ					
2	ท่านสามารถมีส่วนร่วมหรือแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายและข้อบังคับของร้าน					
3	ท่านมีความภาคภูมิใจกับชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของทางร้าน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายนววิช คงไชย
วันเดือนปีเกิด	20 กันยายน พ.ศ. 2531
สถานที่เกิด	จังหวัดสุราษฎร์ธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	96/6 ถนนพุนพิน-ท่าชนะ หมู่ 6 ตำบล เขาถ่าน อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84150
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2554 สำเร็จการศึกษาหลักสูตร สถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาศิลปอุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
สถานที่ทำงาน	พ.ศ. 2556-2557 ตำแหน่งนักออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริษัท โมเดิร์น โฮม โปรดักซ์

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.